

Sentimientos, emociones y engaño desde la perspectiva de trabajo social

Sergio Gamboa Guerrero*

Resumen

El siguiente artículo consiste en una propuesta para trabajar los sentimientos y las emociones desde el trabajo social, rompiendo con los esquemas tradicionales de abordar estos temas mediante los trastornos y la salud mental. La primera parte establece las bases conceptuales y se realiza una aproximación metodológica mediante el uso de la transdisciplina. La segunda parte utiliza la categoría conceptual del engaño para plantear ventajas y desventajas dentro de nuestra disciplina. En términos generales, este artículo presenta alternativas para invitar a los lectores a innovar y reflexionar desde la perspectiva contemporánea sobre lo que hacemos con la finalidad de crecer como disciplina y como profesión.

Palabras clave: Sentimientos, emociones, engaño, transdisciplina, diagnóstico, intervención.

Abstract

The following paper consists of a proposal to work feelings and emotions from social work, breaking with the traditional schemes of addressing these issues through disorders and mental health. The first part establishes the conceptual bases and a methodological approach is made through the use of transdiscipline. The second part uses the conceptual category of deception to raise advantages and disadvantages within our discipline. In general terms, this paper presents alternatives from a contemporary perspective to invite readers to innovate and reflect on what we do in order to grow as a discipline and as a profession.

Keywords: Feelings, emotions, deception, transdiscipline, diagnosis, intervention.

* Licenciado en Trabajo Social por la ENTS-UNAM, Profesor de Práctica Comunitaria de la ENTS-UNAM
sergio.gamboa1992@gmail.com

En diferentes espacios escolares y académicos sobre trabajo social se habla de las emociones y los sentimientos como procesos individuales que llevan a problemas de autoestima, depresión y ansiedad, es decir, trastornos de salud mental. Se olvida la cuestión relacional y no se habla de lo colectivo, mucho menos se discute desde trabajo social.

Lo cierto es que tampoco nos han dicho cómo sería trabajar las emociones y los sentimientos desde la especificidad de trabajo social. A través de este artículo, buscaré dar una aproximación a la respuesta de este planteamiento, considerando que son temas que requieren un amplio desarrollo y que probablemente surjan más interrogantes que abrirán espacios de discusión diferentes a los dominantes.

En la primera parte de este artículo haré las precisiones conceptuales sobre lo que son los sentimientos y las emociones para fijar una postura teórica, después lo relacionaré con trabajo social, haciendo uso del concepto de transdisciplina para dar paso a una aproximación metodológica sobre el uso de los sentimientos.

La segunda parte está dedicada al engaño, desde las precisiones conceptuales, sus ventajas y desventajas en trabajo social en el ámbito del diagnóstico y la intervención. El objetivo de plantear este concepto en el tema de las emociones es que puede fungir como medio para detonarlas en los sujetos con los que vamos a intervenir, lo que sería una ventaja y que a pesar de que puede tener desventajas cuando realizamos el diagnóstico, también realizó una alternativa ante esta problemática de la que hablaré más adelante.

Hablar del engaño puede resultar poco ético dentro del pensamiento dominante pero en realidad me gustaría adelantarle al lector que no es así y que esto es un ejemplo de que se puede trabajar con diferentes conceptos que no hemos querido trasladar a trabajo social. Este artículo es una invitación y motivación para construir desde la profesión y la disciplina, para innovar de manera constante y fortalecernos como gremio.

La centralidad de este artículo está en dos temas como lo indica el título: por un lado, los sentimientos y emociones y del otro el engaño. Esto no implica que estén aislados en su totalidad. Hacerlo de esta forma permite un ejercicio reflexivo sobre la transdisciplina y generar conocimiento desde la especificidad de trabajo social. Por lo tanto, a lo largo de este texto se establecen líneas de investigación, por lo que el lector no debe esperar respuestas definitivas y acabadas a los planteamientos realizados. Para responder un problema se abren otros y eso refleja el arduo trabajo que tenemos por hacer.

Emociones y sentimientos: Precisiones conceptuales

Es común hablar de emociones y sentimientos cuando estamos construyendo el diagnóstico social integral. Es inevitable que los sujetos con quienes trabajamos expresen su sentir respecto a situaciones sobre las que son cuestionados, ya sea para la investigación diagnóstica o para la intervención. No hace falta mencionar un listado de sentimientos y emociones que salen durante el trabajo de campo, lo que es importante es distinguir lo que es una emoción y lo que es un sentimiento para distinguir su utilidad.

En este apartado no pretendo hacer una discusión conceptual. La revisión es importante para fijar una postura y a partir de ahí, desarrollar el significado hacia la perspectiva desde trabajo social. En pocas palabras, el lector no debe esperar un profundo análisis de los conceptos.

Para Morgado (2010) las emociones son:

"Respuestas fisiológicas y conductuales múltiples y coordinadas de un mismo organismo, algunas de las cuales, como las posturas y movimientos, resultan visibles a un observador externo y otras, como la liberación de hormonas o los cambios en frecuencia cardíaca, no lo son. En cualquier caso, es importante notar que cuando hablamos simplemente de emociones nos estamos refiriendo a cambios objetivos en el cuerpo, cambios que podemos registrar, medir y estudiar científicamente" (p.27).

Lo interesante, al menos para trabajo social, no es la explicación de lo que ocurre a nivel biológico cuando sentimos emociones, la idea central para nuestra disciplina y profesión está en que las emociones se pueden registrar, medir y estudiar. Aunque la medición y registro está enfocada en factores biológicos, para nosotros el reto está en cómo trasladamos las emociones hacia lo social, es decir, cuál es el impacto que tienen esas respuestas en las cuestiones relacionales con los otros y el entorno.

Las características de las emociones son diferentes a las de los sentimientos. Por ejemplo, Rimé (2011) menciona que las emociones son de corta duración, varian-

do en su intensidad y que además la forma en que se expresan están relacionadas con factores genéticos, cognitivos, relacionales, educativos y del entorno, además menciona la alegría, sorpresa, ira, miedo, tristeza y asco (p.82 -83). Todo lo que hacemos está influenciado por una emoción, no hay acción que ejecutemos que carezca del factor emocional. Lo cognitivo y lo genético no son temas que podamos estudiar o intervenir pero en el ámbito relacional y del entorno sería interesante saber cómo converge con la situación-problema que estamos investigando e interviniendo.

Para entender los sentimientos, Rosas (2010) menciona algo que me parece importante: "quiero señalar aquí que mi intención al distinguir los sentimientos de otras experiencias afectivas no obedece a ninguna voluntad de otorgarles el estatus de una clase natural independiente, como ciertos autores han intentado hacerlo en el caso de las emociones" (p.7). Es decir, los sentimientos van ligados a las emociones, son un precedente y lejos de hacer una clasificación de cuáles son las emociones y cuáles son los sentimientos, nosotros como trabajadoras y trabajadores sociales tendríamos que distinguir cuál es la utilidad y en qué momentos de la metodología nos pueden ayudar. Sobre esto hablaré más adelante.

Retomando los sentimientos, su característica principal es la permanencia de aquella emoción, producto de una experiencia afectiva. Rosas (2010) retoma un estudio de Frida *et al.* (1999), donde se le pidió a los sujetos escribir experiencias por medio de autobiografías, destacando que:

"En primer lugar, aunque los sentimientos posean características estructurales similares a las de las emociones (intencionalidad, valoración), ellos no se reducen a simples efectos secundarios o secuelas de emociones inmediatas, sino que constituyen tendencias o disposiciones afectivas referidas a objetos intencionales que nos atañen y por las cuales manifestamos preocupación e inclinación" (p.12).

El sentimiento es duradero, un pensamiento consciente y que, a diferencia de la emoción, no es una respuesta efímera ante una experiencia. Un ejemplo sería cuando vemos a una persona por primera vez y la vemos atractiva. Supongamos que nos provoca alegría (emoción) y el cuerpo lo manifiesta a través de ponernos nerviosos, con la sudoración o las pupilas dilatadas. Con el paso del tiempo, nos seguimos encontrando a esa persona e incluso llegamos a relacionarnos con ella, originando admiración, felicidad o rechazo cuando no somos correspondidos.

Rosas (2010) también distingue que los sentimientos son asociativos, es decir, están ligados a una experiencia que provoca emoción, pero después se van generando recuerdos, creencias y valoraciones que se modifican conforme el paso del tiempo (p.12). La buena noticia, desde el punto de vista social, es que es posible modificar la percepción de los sujetos respecto a ciertos acontecimientos. Pensar el cambio desde trabajo social, implicaría crear experiencias que logren asociar procesos reflexivos, que permitan la construcción de creencias y valoraciones de acuerdo con los procesos sociales seleccionados en la estrategia de intervención.

Estas precisiones conceptuales van a permitir que reflexionemos sobre cómo utilizar las emociones y los sentimientos desde trabajo social. En el siguiente apartado, abordaré el tema de los sentimientos como una herramienta para la construcción diagnóstica y estrategia de intervención. En otro apartado hablaré de las emociones, con el objetivo de reflexionar sobre cómo estamos pensando la intervención. Por último, tengo que reiterar que no debería interesarnos la parte cognitiva ni biológica de lo emocional, siempre hay que pensarlas desde lo relacional y mirarlas desde lo colectivo.

El uso transdisciplinario de los sentimientos

Cuando Tello (2008) menciona que "lo transdisciplinario de la acción del trabajo social se traduce en la operación al integrar miradas, discurso e interpretaciones desde la definición de la situación problema, hasta la construcción de la estrategia de intervención [...]" (p.15), se refiere a que todo conocimiento se debe construir desde trabajo social. Por ejemplo, no es lo mismo proponer una estrategia de intervención enfocada a desarrollar procesos colaborativos para que la comunidad sea quien resuelva sus problemáticas, que realizar acciones de gestión administrativa, de capacitación y de difusión sin que estas actividades tengan una vinculación desde lo social y con objetivos diferentes.

Para lograr un diagnóstico y/o estrategia desde lo transdisciplinario, no basta con atribuir a una sola causa la razón de ser del problema. Un ejemplo sería el embarazo adolescente, donde muchas veces se menciona que es la falta de información y

de acceso a métodos anticonceptivos lo que origina el problema. Ante esto, se suelen hacer acciones de difusión, sin tomar en cuenta otras cuestiones que van involucradas, como la violencia, la situación escolar, la relación que tienen los jóvenes con sus familias, amigos, autoridades y entorno.

Dentro de la cuestión relacional entra la toma de decisiones, horizonte de vida y sentimientos, por mencionar algunos. A todo esto, se puede decir que: "la transdisciplinariedad se interesa en la dinámica que se engendra por la acción simultánea de varios niveles de realidad. El descubrimiento de dicha dinámica pasa necesariamente por el conocimiento disciplinario" (Martín, 2015, p.23). Estos niveles de realidad son para explicar el problema y en el caso de trabajo social, todo se enlaza con la cuestión relacional sin omitir las condiciones contextuales en donde se encuentran los sujetos.

Aclarar esta perspectiva permite comprender que la situación-problema es lo que subordina la forma en que vamos a interpretar la realidad desde lo social. Por lo tanto, los recursos teóricos y metodológicos deben responder a lo que encontramos por medio de la observación, entrevistas y visitas domiciliarias y no desde el establecimiento de un marco teórico que puede estar aislado de lo que realmente queremos saber del problema para su intervención.

Supongamos que estamos trabajando la situación-problema¹ de violencia escolar en jóvenes de escuelas secundarias en el

contexto de pandemia por COVID-19, recordando que la virtualidad era el centro de las interacciones de la juventud y de la sociedad en general. A partir de las modalidades a distancia se reconfiguró la convivencia. En el caso de la amistad "se trata de conocer gente nueva, de hacer cuantas más amistades mejor, ya sea de modo virtual, presencial o recurriendo a ambos a la vez, y de incorporarlas a nuestras redes sociales... Pero también deshacernos de ellas cuando hayan dejado de interesarnos o cuando ya no nos hagan sentir bien" (Soler, 2015, p.102). A partir de esta idea, se presenta un ejemplo de cómo se le podría dar un tratamiento a los sentimientos, en este caso, a la amistad.

Una vez que establecimos la situación problema conformada por sujeto, contexto y situación problema y además revisamos un poco de teoría sobre la reconfiguración de la amistad, podemos determinar la amistad como una de las diferentes categorías que se pueden usar para la elaboración del diagnóstico y estrategia de intervención. A continuación, explicaré los niveles de profundidad.

En el nivel de profundidad I se realiza la primera aproximación, en donde a través de los sondeos se les cuestionaría a los jóvenes estudiantes sobre la referencia teórica utilizada, estableciendo un diálogo entre la teoría y la práctica. La información que recabáremos en esta primera etapa es para confrontar a nivel conceptual la percepción nuestros entrevistados y el primer contacto para la socialización, ya sea presencial o digital.

Entre el nivel I y nivel II de profundidad, tendríamos que haber recuperado mediante crónicas lo que nos dijeron nuestros entrevistados en los sondeos y contrastarlo con

1 Para comprender mejor este concepto y los siguientes apartados, se recomienda revisar la propuesta metodológica de la Mtra. Nelia Tello anexada en la bibliografía de este artículo.

Tabla 1

Categoría Amistad					
Subcategoría	Violencia		Medios y formas de socialización		Instrumento
Nivel de profundidad I	Conceptualización de la violencia.	Violencia en su día a día.	Interacciones digitales para establecer el primer contacto.	Interacciones presenciales de socialización.	Sondeo.
Nivel de profundidad II	Situaciones normalizadas.	Situaciones reconocidas.	Problemáticas entre sujetos derivadas de usuarios de medios digitales.	Problemáticas que se llevan a la presencialidad a partir del uso de medios digitales.	Entrevista abierta.
Nivel de profundidad III	Situaciones de violencia que involucran prácticas con categorías específicas obtenidas a partir de los niveles anteriores con amigos, familiares y autoridades.		Redes de apoyo que se construyen en medios digitales y/o presenciales.	Situaciones específicas a partir de categorías obtenidas de niveles anteriores.	Entrevista a profundidad.

Elaboración propia.

la teoría revisada. Después habría que realizar un ejercicio de discusión y reflexión que tenga como resultado la delimitación de situaciones que funjan como subcategorías para guiar las entrevistas abiertas a realizar.

Como resultado de la recuperación, discusión y reflexión del nivel de profundidad II, habría que realizar entrevistas a profundidad sobre situaciones más específicas y también encontrar los puntos de ruptura, es decir, aquellas oportunidades que permiten el cambio. En la tabla presentada se muestra como subcategoría la forma en que construyen redes, así como situaciones detectadas como frecuentes o que son una práctica cotidiana para profundizar con los entrevistados.

Este procedimiento tendría que realizarse en conjunto con las demás categorías que construyen la situación problema y que no necesariamente están relacionadas con los sentimientos, sino que pueden ser producto de otros procesos sociales más específicos. La idea de mostrar esta tabla es mostrar una propuesta sobre cómo se manejarían los sentimientos.

Me gustaría realizar tres últimas precisiones para concluir este apartado. La primera de ellas es que si tomamos la interpretación de amistad referida como algo prestablecido (desde lo teórico-conceptual), no tendría caso cuestionar a los jóvenes sobre sus interacciones. En ese sentido, habría que recuperar las diferentes expresiones que

tienen de este concepto y contraponerlas con lo que dice la teoría, por ejemplo, si de verdad pueden deshacerse de sus amigos cuando no los hacen sentir bien.

La segunda precisión es que los sentimientos forman parte de la complejidad en la que estamos trabajando y abordarlos por sí solos no es lo más conveniente. En la tabla mostrada se toman otras variables que inciden en las distintas maneras de expresar los sentimientos, como las interacciones con los entornos digitales y demás sujetos que conforman el contexto escolar. Todo esto nos hace darnos cuenta de la dificultad que implica el estudio de la realidad social.

La tercera y última es que los sentimientos son de larga duración, conscientes y están influenciados por la situación problema. Las emociones son efímeras e inconscientes, aunque también son influenciadas por la situación problema, esto no significa que no podamos utilizarlas a nuestro favor. Considero que el saber detonar las emociones y cómo manejarlas, pueden ser unas de las herramientas más poderosas para lograr la participación de los sujetos, entre otras cosas.

Uno de los conceptos que pueden servir para utilizar las emociones a nuestro favor es el engaño, tema que ocupará la segunda mitad de este artículo y donde habrá que realizar un análisis minucioso de lo que implica su uso, las ventajas y desventajas que ofrece, esperando los lectores modifiquen su percepción acerca de lo que consideran engaño.

Engaño

Masip, Garrido y Herrero (2004) se propusieron en su artículo "*Defining deception*"

(definiendo el engaño) discutir este concepto para contribuir acerca de un acuerdo en común sobre lo que implica el engaño y lo definen como:

El intento deliberado, exitoso o no, de ocultar, generar, y/o manipular de algún otro modo información factual y/o emocional, por medios verbales y/o no verbales, con el fin de crear o mantener en otra(s) persona(s) una creencia que el propio comunicador considera falsa (p.1).

La intención de colocar esta definición es porque coincido con la propuesta de los autores y a partir de ella, comenzaré a desarrollar este tema. Lo primero que hay que distinguir es cuando hay una situación de engaño y cuando se trata de proveer información falsa.

De acuerdo con la definición, el engaño es un acto consciente, es deliberado y quien transmite el mensaje considera que la información proporcionada es falsa. Cuando el sujeto que transmite el mensaje no sabe que lo que está diciendo es falso, se le considera un proveedor de información falsa, que no es lo mismo a estar engañando. "*False information may be provided involuntarily, in the erroneous belief that it is truthful, or it may be given deliberately to mislead de other person?*" (Masip, Garrido y Carreño, 2004, p.2). Esto puede ocurrir cuando contamos una anécdota y suele suceder que omitimos o agregamos eventos que no pasaron y al no

2 La información falsa puede ser proporcionada involuntariamente, en la errónea creencia de que es verdadera o puede ser otorgada deliberadamente para engañar a la otra persona.

estar conscientes y/o estar convencidos de que es verdad, no necesariamente significa que estemos engañando. En otras palabras, mentir puede ser consciente e inconsciente, mientras que engañar es totalmente consciente.

También los autores señalan que proveer información falsa se debe a diferentes razones, entre ellas están: limitaciones cognitivas, la memoria, la inteligencia, habilidades lingüísticas, resistencia a la distracción, entre otros (p.2). Hacer esta distinción es importante porque no toda falsedad se trata de engañar, especialmente cuando difundimos un mensaje que no es verdadero y sobre este tema seguramente habrá muchos ejemplos en la vida cotidiana.

Otra perspectiva acerca del engaño es ofrecida por Livingstone (2011), quien la califica como "la Cenicienta de la naturaleza humana: esencial para nuestra humanidad pero siempre repudiada por sus perpetradores. Es normal, natural y todo lo invade" (p. 20). Normalizar y naturalizar el engaño son parte del planteamiento de Livingstone, asegurando que forma parte de la biología evolucionista y se puede encontrar en diferentes ámbitos de la vida natural. Desde la caza, el camuflaje, incluso los virus engañan a los sistemas inmunitarios.

La humanidad no es la excepción. Engañar es parte de los procesos de socialización y ejemplos sobran: obtener un trabajo, iniciar una conversación, hacer que las personas entreguen dinero en el transporte público, convencer a las instituciones para que otorguen financiamiento a un proyecto, mantener una relación de noviazgo, mentirle a los niños y un sinnúmero de situaciones donde

seguramente nos habremos dado cuenta que así como hemos engañado, también nos han hecho lo mismo. Desde la biología evolucionista, engañar es un acto de supervivencia y desde esa perspectiva estaría de acuerdo con que el fin justifica los medios.

De manera contextual el engaño puede ser determinante en cualquier situación, especialmente en la toma de decisiones. Ante las problemáticas de grupos escolares, se vuelve complicado resolver los conflictos cuando no se conoce a los involucrados y aunque así fuera, nada garantiza que la solución sea la correcta si una de las dos partes miente y logra convencer a las autoridades. Así como puede ser en el ámbito escolar, el engaño está presente en ámbitos que afectan nuestra vida cotidiana.

En resumen, el engaño es visto como un acto intencional y de manipulación. Al ser parte de la vida natural permite la supervivencia de las especies, incluida la nuestra. Al estar inmerso en los procesos de socialización pasa desapercibido, incluso el más escéptico ha sido engañado. El contexto determina el juicio de valor que podemos utilizar cuando una persona engaña y consigue su objetivo: inteligente, mentiroso, aprovechado, convenenciero, hábil, por mencionar algunos.

A través de estas perspectivas podemos ver que no existe motivo alguno para condenar en su totalidad el engaño. Aquí es donde me gustaría plantear un par de escenarios. Uno donde representa una desventaja y otro de ventaja desde trabajo social en el siguiente apartado, considerando los planteamientos expuestos.

Trabajo social y engaño: Ventajas y desventajas

No es común cuestionar la veracidad de la información de nuestros entrevistados cuando estamos realizando la investigación diagnóstica. Usualmente se nos ha dicho que la observación es importante porque a través del lenguaje corporal o de la comunicación visual, uno puede deducir cuando los sujetos nos están mintiendo. "Responder preguntas, tanto sincera como mendazmente, implica el funcionamiento de la memoria. Para responder con sinceridad, debemos encontrar la información relevante en la memoria. Para mentir, también debemos recuperar información de la memoria, información a partir de la cual construir la mentira" (Blandón-Gitlin et al. 2017). Como ya expuse en el apartado anterior, podemos decir cosas que no pasaron y no significa que tengamos una intencionalidad de ocultar los hechos.

Con esto quiero decir que no vamos a someter a cada entrevistado a un detector de mentiras. No es la información individual la que habría que cuestionar, no se trata de una investigación policiaca, en lo que hago énfasis es en el conjunto de información que determina la situación problema y para ello utilizaré otro concepto.

El autoengaño es el concepto que nos ayudará a cuestionar y problematizar. Para Livingstone (2011) se puede presentar a través del *wishful thinking*. "El *wishful thinking* [los buenos deseos o ilusiones positivas] es la tendencia a creer algo simplemente porque nos gustaría que fuera cierto; es un tipo de autoengaño al que todos estamos propensos" (p.44). El autor pone diversos ejemplos referentes a esta situación, desde la sexua-

lidad hasta estudios comparativos sobre autopercepción.

El problema del autoengaño es cuando la realidad individual traspasa a lo colectivo. En el caso de trabajo social, podemos encontrar autoengaño en las contradicciones de la situación problema. Cuando cursé la práctica comunitaria, mis compañeros y yo encontramos que los policías se quejaban porque cuando querían aprehender a los delincuentes, era la comunidad quien salía a protegerlos para que no fueran llevados ante las autoridades. Del otro lado, los habitantes demandaban más policías en las calles para sentirse más seguros a pesar de que no tenían una opinión favorable respecto a ellos.

Estas historias que nos contamos a nosotros mismos relacionadas al *wishful thinking*, son el obstáculo para confrontarnos como sociedad y es lo que mantiene la creencia de que todo pensamiento, cualidad o característica negativa no está permitida en un mundo donde la complejidad está cubierta de matices, en una sociedad donde cualquier error o comentario malintencionado es motivo de exponer y castigar mediáticamente a quien lo realiza, siendo la exclusión el fin de estas acciones.

Reconocer nuestros errores o aquello que no nos gusta implica un proceso de reflexión que debe ser orientado por el profesional en trabajo social conforme a la situación-problema, siempre tomando en cuenta que tenemos que ser capaces de reconocer, reconceptualizar y resignificar aquello que queremos modificar para la construcción de una sociedad más equitativa. Antes de excluir habría que anteponer

el diálogo, acompañado de procesos sociales que favorezcan a la comunidad, grupo y/o sujetos con los que estemos trabajando.

Una aproximación hacia una estrategia que permita resolver esta desventaja del engaño, es la propuesta de Masip y Herrero (2015) cuando señalan la técnica llamada: "*Strategic Use of Evidence (SUE)*" (p.100 – 101) como medio para verificar la información. De forma sintética exponen en qué consisten los cuatro pasos que la conforman:

- **Planificación:** Es la revisión documental, donde se revisa la información del "caso" o lo que para nosotros sería la situación problema.
- **Recuerdo libre:** En este momento es cuando el entrevistador solicita que se exponga la situación-problema de forma abierta, es decir, sin sugerir eventos que pudieran interferir o modificar los hechos.
- **Preguntas:** El entrevistador formula las preguntas, contrastando con la información obtenida con la finalidad de corregir errores.
- **Comprobación y compromiso:** En este último paso es cuando se confronta la información obtenida por los entrevistados y la obtenida de forma documental, con la finalidad de aclarar o explicar.

Es importante mencionar que la técnica propuesta está originalmente planteada para las investigaciones criminalísticas, por lo que los tecnicismos utilizados en el texto citado corresponden a ese ámbito. No está de más aclarar que nosotros estamos trabajando con sujetos, no con sospechosos ni criminales.

Retomando la técnica SUE, elaboré y adapté una propuesta pensada en la estrategia de intervención:

La primera fase, revisión del diagnóstico, implica la detección de aquellas situaciones concretas que reflejen contradicciones entre los sujetos entrevistados. Por ejemplo, si en una escuela secundaria hubo un conflicto y las partes involucradas (alumnado, autoridades y padres de familia) tienen relatos distintos sobre ese acontecimiento, el trabajador (a) social tendrá que señalarlas y trabajar en el reconocimiento y aceptación de responsabilidades que a cada parte le compete.

Para la segunda fase, al tener detectados los acontecimientos clave, habrá que delimitar los procesos sociales con los que vamos a trabajar. Retomando el ejemplo señalado en la primera fase, el reconocimiento de las acciones y asumir las responsabilidades para mejorar la convivencia en la comunidad escolar son dos procesos sociales que se pueden utilizar para aplicar la técnica de confrontación.

La tercera fase consiste en la aplicación de la técnica de confrontación y como viene señalado el cuadro, la decisión de cómo realizarla depende del trabajador (a) social tomando en cuenta si está trabajando en grupo, caso o comunidad, en donde la principal variable es el número de sujetos con los que se va a trabajar dicha técnica.

Algunas recomendaciones generales para tomar en cuenta al momento de realizar la técnica son las siguientes: Al inicio se debe comenzar con preguntas que puedan ser contestadas por todas las partes para que puedan ser escuchadas. Una vez reali-

Tabla 2

Propuesta inicial de confrontación durante la estrategia de intervención	
Fase	Descripción
Revisión del diagnóstico.	Analizar los acontecimientos clave que impactan en el problema que estamos trabajando.
Selección de procesos sociales.	Una vez que se tienen detectados los acontecimientos, hay que elegir los procesos sociales con los que vamos a trabajar para que las técnicas tengan una mejor orientación.
Técnica de confrontación.	Dependiendo de la comunidad, grupo o caso, se debe elegir una técnica adecuada que permita que cada uno explique la situación, después el trabajador social realizará preguntas y tendrá que dejar que los sujetos involucrados expliquen las contradicciones que se encontraron desde la revisión del diagnóstico hasta la técnica.
Conclusiones y acuerdos.	Después de que se haya otorgado el tiempo suficiente para confrontar y aclarar la situación con la que se trabajó, se realizarán conclusiones y acuerdos para mejorar las relaciones entre quienes están involucrados.

Elaboración propia.

zada esta etapa de preguntas, se debe abrir una ronda de participaciones por parte de los sujetos para opinar, dialogar, argumentar, reflexionar y discutir lo que dijeron.

La cuarta fase debe ser para emitir conclusiones y hacer acuerdos. Esta se realiza dentro de la técnica. Probablemente esta fase sea la más difícil ya que requiere la participación y convencimiento de los involucrados. Sugiero que dentro de los acuerdos se contemple el seguimiento de lo acordado. El objetivo no es crear mecanismos de control, se trata de garantizar que cada parte se comprometa con su comunidad y el entorno.

El rol del trabajador (a) social será el de realizar preguntas que provoquen la reflexión en los sujetos y de dirigir la discusión lo mejor posible con la finalidad de evitar un conflicto. En ese sentido, no deberá emitir algún juicio u opinión y tendrá que garantizar que los sujetos tengan el mismo tiempo de intervenciones para expresar sus opiniones y puntos de vista.

A lo largo de este apartado conocimos las desventajas que tiene el engaño, planteando un problema relacionado con el autoengaño y que tiene ver con las historias que nos contamos, aquellas que impactan en lo colectivo y obstaculizan el diálogo.

También revisamos una propuesta que fue adaptada como una posible herramienta para una estrategia de intervención. Ahora es momento de abordar el tema de las emociones y su relación con el engaño y trabajo social.

Trabajo social, emociones y engaño

Desde la práctica comunitaria he pensado en el engaño como parte de la intervención a partir de Luhmann (2006), cuando menciona que "lo que la publicidad intenta es manipular, y trabaja con doblez para lograr que este presupuesto de manipulación que la acompaña quede firmemente establecido" (p.66). El contexto en el que se origina esta reflexión fue a partir de la recuperación de la estrategia de intervención denominada "La campaña" en 2012.

"La campaña" fue aquella práctica comunitaria³ en la que Martínez (2021) no solo nos invita a repensar trabajo social desde "la recuperación de la experiencia profesional, en otras palabras, no hay construcción del objeto de estudio sin la dialéctica recuperar-repensar" (p.166). También hace un recuento de cómo el grupo realizó la práctica, así como algunas de las conclusiones individuales.

3 Asignatura denominada "práctica comunitaria II" en el plan de estudios 1996 de la Escuela Nacional de Trabajo Social, desarrollada en Los Pedregales, Coyoacán durante el año 2012. El grupo estuvo conformado por Abarca Arriola Danaé, Cadena Martínez Rubén, Fuentes González Gustavo, Gamboa Guerrero Sergio, Gaona Arciniega Ana, Gloria Reséndiz Patricia, Lobato Hernández Kathia, Martínez Gómez Edgar, Mayén Gómez Carola, Ortiz Cirilo Alejo, Pacheco Romero Stephanny, Quintana Víctor Uriel, Torres Chavarría Erik, Trejo del Rayo Estrella, Trejo Diosdado Mónica y Uscanga Ávila Cynthia, bajo el acompañamiento de la Mtra. Nelia Tello Peón como docente del grupo.

Dentro de estas conclusiones individuales, Martínez (2021) menciona la cultura del engaño como parte de una reflexión metodológica, "en la búsqueda de participación colectiva en los procesos de intervención social del trabajo social, pero de igual manera, este tipo de reflexiones permanecen en el tintero. Posiblemente algún día salgan a la luz con una mayor profundidad" (p.175). A través de este artículo me gustaría dar una respuesta de lo que he reflexionado sobre el engaño a lo largo de estos 10 años.

Hay que recordar que las emociones son efímeras y determinantes en las decisiones que tomamos. Probablemente muchos de los que están leyendo esto habrán realizado alguna compra basada en alguna emoción, por ejemplo, adquirir algún videojuego que nos recuerda nuestra niñez en otras palabras, produce una emoción. Todo esto es gracias a la magia de la publicidad y "lo que la publicidad intenta es manipular, y trabaja con doblez para lograr que este presupuesto de manipulación que la acompaña quede firmemente establecido" (Luhmann, 2006, p. 66). Esta manipulación es gracias al engaño.

El ejemplo es una compra con fines de entretenimiento y que provoca felicidad, la realidad es que si lo analizamos desde lo racional es que no es necesario adquirir esos productos para sobrevivir. La publicidad es manipulación, la manipulación es engaño y del engaño tenemos que aprender.

Desde la formación profesional nos enseñan el funcionamiento de la globalización, neoliberalismo y capitalismo, provocando cierto rechazo hacia la forma en que han impactado en la sociedad. Por otro lado, jamás hemos reflexionado sobre aquellos aprendi-

zajes que pudieran servir para trabajo social. Uno de ellos sería sobre el manejo de las emociones que hay en el *marketing*. Seguramente hemos visto cómo se acerca algún vendedor para ofrecernos un producto y utiliza frases para engancharnos, ya sea para ofrecernos algún beneficio e incluso nos dicen que solo tomarán cinco minutos de nuestro tiempo y terminamos invirtiendo más de lo que nos dijeron.

En la práctica comunitaria "La campaña", al no tener la participación esperada de la comunidad, el grupo improvisó una actividad que consistía en colocar hojas de rotafolio en las paredes de las calles con preguntas para que fueran respondidas por sus habitantes. El *bait* o señuelo era decirles a los transeúntes que solo iba a tomar cinco minutos la actividad, al final terminaban siendo 15 minutos aproximadamente porque las preguntas de nuestra técnica lograban engancharlos y reflexionaban sobre su realidad.

En ese momento solo se utilizó el lenguaje como herramienta, no estamos hablando de cuestiones más profundas como mecanismos de difusión como los que vemos a diario en medios digitales. "Hay un mercado lingüístico siempre que alguien produce un discurso dirigido a receptores capaces de evaluarlo, apreciarlo y recompensarlo" (Bourdieu, 2003 p. 122). Desde una perspectiva individual, cuando le decimos algo a alguien tiene una intencionalidad, ya sea para herir, convencer, manipular, halagar, engañar entre otros. De la misma forma, cuando la publicidad se dirige a las masas, la selección de palabras, señas y signos ya trae una intencionalidad para lograr su cometido, teniendo en cuenta el factor de las emociones.

La actividad realizada en la práctica comunitaria demuestra que el engaño tiene virtudes y si añadimos que las emociones juegan un papel determinante, habría que encontrar la forma de conectar estas dos variables en beneficio de la comunidad para que se involucren en lo que estamos haciendo.

La población objetivo de "La campaña" eran los habitantes de la comunidad de los Pedregales de Coyoacán. Uno de los sectores eran los jóvenes que no estudian ni trabajan y que si bien no logramos atraer su atención para participar, no impidió que reflexionáramos sobre las posibles razones por las cuales no logramos atraerlos. En ese sentido "al espectador se le sugiere que ejerza su libertad de decisión, lo que quiere decir que, a partir de sí mismo quiera lo que él realmente no hubiera querido" (Luhmann, 2006, p.67).

Con esto no quiero demostrar una contradicción en el funcionamiento del engaño, más bien me gustaría señalar y reconocer que no siempre se puede lograr la participación de todos los sectores de la comunidad utilizando esta estrategia y que si bien tuvo un buen resultado con población adulta que caminaban por la calle e incluso con policías, se tiene que buscar otro tipo de acercamiento para involucrar a la mayor parte posible de la comunidad.

Como última reflexión, esta clase de ejercicios en la formación profesional deben ser recuperados para ser desarrollados por aquellos que se dedican a la investigación de nuestra profesión y disciplina. Estoy convencido que la profundización en esta clase de contenidos, que además son innovadores, podrá generar cambios en lo social.

Conclusiones

Con esta propuesta se pueden abordar las cuestiones de emociones y sentimientos desde una perspectiva transdisciplinaria, es decir, desde trabajo social. El profesional o el equipo de profesionales tienen la libertad creativa de proponer categorías conforme la situación-problema lo demande, por lo que no hay una regla general para determinar una cantidad de preguntas o instrumentos por aplicarse. Lo que sí se debe tomar en cuenta y tener presente en cada momento es que nuestro objeto de intervención es lo social para no perdersnos en cuestiones psicológicas o de otras disciplinas de las que no somos expertos.

En la primera parte del artículo se realizaron las precisiones conceptuales sobre sentimientos y emociones, así como de transdisciplina. Me atrevería a concluir que es posible realizar ejercicios reflexivos que retomen otras áreas de conocimiento a favor de la especificidad en trabajo social, mostrando un ejemplo de cómo los sentimientos pueden relacionarse desde lo que hacemos.

Por medio de la propuesta presentada en la tabla 1 podemos proyectar los sentimientos hacia lo colectivo cuando estamos haciendo el diagnóstico. No obstante, me gustaría reiterar que las categorías basadas en los sentimientos no son las únicas que se pueden utilizar en la investigación diagnóstica, se pueden utilizar procesos sociales como la exclusión. Todo esto será determinado por la situación-problema.

En la segunda parte abordé el concepto del engaño, siempre presente en nuestras vidas cotidianas y que funge como un proceso

socializador. Concluyo que no debe ser visto como algo punitivo, así como presenta desventajas también tiene sus beneficios, pero ambas son alternativas interesantes para el desarrollo disciplinar.

El autoengaño a pesar de ser un problema con el *wishful thinking*, sirve para cuestionar la realidad de la situación-problema, puntualizando a través de la tabla 2 la forma en que podemos trabajar contra el autoengaño cuando este traspasa la barrera de lo colectivo, siendo la confrontación el resultado de esta propuesta.

En el tema de las emociones, el engaño es una de las diferentes posibilidades que pueden servir como un eje articulador para las estrategias de intervención. También hay que aprender de lo que criticamos y de lo que no nos gusta, como lo es en este caso la publicidad. Como profesionales no podemos realizar el cambio sin la participación e involucramiento de los sujetos, incluso con los aprendizajes de la publicidad, tendríamos que crear primero la necesidad del cambio con quienes estamos trabajando.

Por último, a lo largo de este artículo mencioné diferentes temas que tienen que desarrollarse y lejos de ser reiterativo en cuáles son aquellas líneas de investigación que en su momento mencioné, me gustaría invitar a quienes llegaron hasta aquí para continuar lo que expuse y también para motivar hacia la innovación en trabajo social. Recuperar lo que hacemos y arriesgarse a decir lo que nadie quiere mencionar es fundamental para el crecimiento de cualquier disciplina y profesión.

Referencias bibliográficas

- Blandón - Gitlin, I., López, R., Masip, J., Et Fenn, E. (2017). *Cognición, emoción y mentira: implicaciones para detectar el engaño*. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de Science direct: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1133074017300193>
- Bourdieu, P. (2003). *Cuestiones de Sociología*. Madrid: Itsmo.
- Coca Carasila, A. (2010). *Neuromarketing: Las emociones y el comportamiento de compra*. Recuperado el 18 de Julio de 2023, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454003.pdf>
- Livingstone Smith, D. (2011). *¿Por qué mentimos? Las raíces del engaño y el inconsciente*. Ciudad de México: Oceano.
- Luhmann, N. (2006). *La realidad de los medios de masas*. Anthropos.
- Martín Juez, F. (2015). *Transdisciplina y complejidad en el diseño*. Recuperado el 1 de Junio de 2023, de Centro de Investigaciones de Diseño Industrial: http://cidi-unam.com.mx/cidi_nw/archivos_externos/Publicaciones/TRANSDISCIPLINA.pdf
- Martínez Gómez, E. (22 de Marzo de 2022). *Repensar y recuperar la intervención desde el trabajo social: El caso de "La campaña"*. Recuperado el 18 de Julio de 2023, de Revistas UNAM: <https://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/82214>
- Masip, J., Herrero, C. (2015). *Nuevas aproximaciones en detección de mentiras II. Estrategias activas de entrevista e información contextual*. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de Papeles del psicólogo: <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2565.pdf>
- Masip, J., Garrido, E., Herrero, C. (Junio de 2004). *Defining deception*. Recuperado el 11 de Julio de 2023, de Anales de psicología: https://www.um.es/analesps/v20/v20_1/12-20_1.pdf
- Morgado, I. (2010). *Emociones e inteligencia social: Las claves para una alianza entre sentimientos y la razón*. Barcelona: Editorial Planeta.
- Rimé, B. (2011). *La compartición social de las emociones*. España: Desclée de Brouwer.
- Rosas, O. (28 de Marzo de 2010). *La estructura disposicional de los sentimientos / The dispositional structure of sentiments*. Recuperado el 31 de Mayo de 2023, de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/idval/v60n145/v60n145a01.pdf>
- Soler, L. (2019). *El arte de emocionarse, la servidumbre de los sentimientos en la época de lo cool*. España: Alfabeto Editorial.
- Tello, N. (2008). *Apuntes de Trabajo Social*. México: Editores Buena Onda.