

El trabajo social es un tejido de historias de resiliencia y cambio

Guadalupe Belmont Linares*

Introducción

Con más de tres décadas de dedicación al campo del trabajo social, mi trayectoria profesional se ha convertido en un mosaico de experiencias enriquecedoras que van desde el desempeño de roles cruciales en la asistencia social en albergues de protección, hasta colaborar como trabajadora social en deportivos sociales. He sido testigo de la importancia de la conexión humana en cada paso de mi carrera.

En el ámbito educativo, mi papel como orientadora educativa y docente ha sido una fuente de satisfacción, al igual que mi contribución al ámbito médico hospitalario como operativa. Mi camino como jefa de trabajo social ha sido una oportunidad para aplicar investigaciones previas y liderar equipos con eficacia.

Además de mi experiencia laboral, mi compromiso con el aprendizaje continuo ha impulsado mi formación con cursos, talleres, diplomados, una maestría y una segunda carrera en psicología. Todos completados en la prestigiosa UNAM.

En el entramado social, veo cada historia como un hilo que puede marcar la diferencia. Como trabajadora social, mi misión ha sido tejer historias de resiliencia, esperanza

y cambio. Con empatía, amor por mi profesión y la firme convicción de ser diferente cada día, busco contribuir a la construcción de un bienestar individual y colectivo duradero. Este viaje no sólo es mi profesión, es mi compromiso con la transformación positiva de vidas y comunidades.

"No es lo mismo conocer a un sujeto que entender a ese sujeto en su relación al problema o carencia que se atiende en un espacio y tiempo dado."

Mtra. Nelia Tello Peón

Historias entrelazadas en albergues de protección social

Mi travesía en el trabajo social se inauguró en albergues de protección, donde cada día se convertía en una oportunidad única para brindar apoyo a aquellos que más lo necesitaban. Coordinar casos de menores en situación de calle, una tarea apasionante y desafiante, me permitió dar los primeros pasos en el trabajo de casos. Cada historia era única, aunque sus elementos compartían similitudes, especialmente en las razones que llevaban a estos jóvenes a abandonar sus hogares. Entender a un menor de edad era sumergirse en relatos dolorosos de abandono,

* Lic. en Trabajo Social por la ENTS UNAM | belnontiv@yahoo.com.mx

desconfianza y, en algunos casos, una visión trágica de la vida en la calle. Las entrevistas revelaban patrones recurrentes: "mi madre no me quiere", "no tengo familia en la Ciudad de México", "mi padrastro o madrastra no me acepta y me maltrata". A pesar de los estudios socioeconómicos iniciales, se hizo evidente la necesidad de modificar internamente los indicadores para abordar adecuadamente las complejidades sociales. Como responsable del área, reuní a los profesionales de trabajo social para replantear nuestras estrategias de intervención. Enfrentarnos a la tarea de reinserter a los menores en sus hogares, aunque era la orden, exigía una comprensión más profunda de los puntos de ruptura familiares que precipitaban su salida. En el afán de entender y modificar la problemática social, me encontré con diversas posturas familiares y complejidades que merecerían una relación propia. Sin embargo, en este albergue específico para niños, mi misión era clara: cambiar la situación problema, diagnósticos, desafíos y aprendizajes.

Iniciar la labor como trabajadora social con la ambición de cambiar la situación de inmediato pudo ser tentador, pero aprender que definir claramente la situación problema y una intervención necesaria trazaron el rumbo a seguir. Lidar con una institución que a menudo no veía la necesidad de cambios profundos en la problemática social del país requería paciencia y estrategia. Recuerdo con especial emotividad una situación particular con una madre muda que quería recuperar a su hijo. Las entrevistas con el menor de edad por parte de trabajo social revelaron una realidad dolorosa: la madre era prostituta y el hijo prefería vivir en la calle

que enfrentar esa vida. Esta experiencia subrayó la necesidad de comunicación efectiva con sujetos que presentan deficiencias, una lección valiosa que, a veces, sólo se aprende en el terreno. No quedando fuera el tráfico de menores por adultos que los querían recuperar porque para ellos significaba ingresos, entre otros muchos casos.

Al ser un sostén emocional en momentos difíciles, cada interacción me enseñó la importancia de la empatía y la paciencia en la construcción de relaciones significativas. Porque muchas veces los menores no hablaban con la psicóloga o psicólogo. Su interés era desbordarse era en el área social.

Unificando comunidades a través del deporte social

Mi inmersión en el mundo de los deportivos sociales ha revelado la potente conexión entre el deporte y la comunidad. A través de una estrecha colaboración con individuos de diversas edades y trasfondos, hemos cultivado un sentido de pertenencia y solidaridad que trasciende las canchas. Nuestra labor social se ha fusionado con la prevención, formando grupos con niños, adolescentes y adultos.

Nuestra experiencia en trabajo comunitario fue destacada al estudiar a los individuos en su contexto social, especialmente en áreas urbanas populares, abordando de manera preventiva sus problemas, necesidades y satisfactores. En los centros deportivos, identificamos la falta de comprensión sobre el papel del profesional en trabajo social. Como respuesta, desarrollamos un manual que enfatiza la importancia del rol del profesional en trabajo social.

La carencia de manuales de procedimientos para el personal motivó nuestra primera acción y, al crearlo, proporcionamos claridad sobre el papel fundamental del profesional en trabajo social en los centros deportivos.

La captación de sujetos sociales se realizó de manera orgánica, ya que la comunidad buscaba conocer los servicios que ofrecíamos. Establecimos alianzas con diversas dependencias como Centros de Integración Juvenil, IMSS y otros centros sociales, además de colaborar con profesores de disciplinas como artes marciales. Esto dio lugar a la formación de grupos de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, utilizando la mano de obra interna para generar ingresos basados en sus conocimientos.

En la comunidad, los sujetos sociales son inherentemente cambiantes, impulsados por intereses propios. Sin embargo, la participación social en los centros sociales y deportivos se tradujo en interacciones familiares, recreativas y culturales. Aunque los servicios no necesariamente mejoraron, construimos redes de intercambio de conocimientos entre los trabajadores y la comunidad.

En comunidades suburbanas con escasos servicios públicos, nos enfrentamos a desafíos aparentemente similares. Fuimos contratadas para la entrega del programa de autoridades de la Ciudad de México, distribuyendo vales conocidos como "tortivales" intercambiables por un kilo de tortillas. Aunque no se nos brindó la oportunidad de realizar trabajo comunitario debido a destinos predefinidos por el gobierno, la población nos percibió con respeto, considerando que el trabajo social era una base esencial entre el gobierno y sus programas.

Es importante destacar que, durante el programa, nunca experimenté escasez alimentaria, ya que la comunidad agradecida siempre ofrecía alimentos. Esta experiencia subrayó la desconexión entre la teoría y la práctica en ciertos aspectos del trabajo social. No siempre se gana.

Continuación de trayectorias educativas con distinción

En la continuación de mi labor como orientadora educativa, me sumergí en la ejecución de estrategias innovadoras. Con el objetivo de mantener la formalidad en nuestras acciones, llevé a cabo la digitalización de expedientes académicos, modernizando así nuestros procesos administrativos. Este paso crucial no sólo optimizó la eficiencia, sino que también facilitó el acceso a información vital para la toma de decisiones informadas.

La ausencia de un manual de procedimientos en la institución fue abordada con la elaboración detallada de uno. Este recurso se convirtió en una guía esencial para el equipo de profesionales en trabajo social, proporcionando un marco claro y coherente para nuestras operaciones diarias.

En la gestión de casos y grupos, la colaboración con instituciones externas se intensificó. Establecimos vínculos con Centros de Integración Juvenil, IMSS y otras entidades educativas, enriqueciendo así la experiencia formativa tanto para padres como para alumnos y docentes. Esta red de colaboración no sólo expandió nuestros recursos, sino que también fortaleció nuestra capacidad para abordar diversas problemáticas.

La atención preventiva dirigida a padres y alumnos se consolidó como una prioridad. Al enfrentar situaciones problemáticas detectadas previamente, fomentamos una participación activa de los padres en la prevención de diversas problemáticas, desde embarazos no deseados hasta conductas inapropiadas.

El programa "El Nene de Harina" se erigió como un testimonio vivo de nuestra dedicación a la prevención del embarazo adolescente. La capacitación detallada y la participación activa de docentes, padres y futuros padres permitieron que esta iniciativa cobrara vida. La experiencia, aunque desafiante, se tradujo en un impacto positivo tangible, evidenciado por la transformación de los comportamientos de los estudiantes y la disminución notoria de embarazos adolescentes.

Este compromiso con la excelencia y la formalidad fortaleció la percepción de los padres hacia el área de trabajo social y contribuyó a la mejora integral del entorno educativo. El diálogo abierto, la transparencia y la acción proactiva se consolidaron como pilares fundamentales de nuestra labor, asegurando así el éxito continuo de nuestras iniciativas orientadas a la formación integral de la comunidad educativa.

Cambiando el enfoque hacia un tono profesional

Mi experiencia en la docencia me proporcionó la invaluable oportunidad de impactar positivamente en las vidas estudiantiles y familiares. Desde la gestión de grupos con padres hasta la búsqueda activa de instituciones que fortalecieran los lazos familiares, mi compromiso trascendió los límites de

la educación formal. Me esforzaba no sólo por desempeñar el papel de educadora, sino también como guía en el desarrollo académico y personal de cada individuo.

Una faceta particularmente fascinante de este ámbito, que siempre he valorado profundamente, es la capacidad infinita de los adolescentes cuando se les brinda la oportunidad de desenvolverse sin imposiciones autoritarias. La empatía cultivada con los alumnos ha sido una fuente constante de aprendizaje para mí. Al abordar casos individuales y comprender los desafíos que enfrentan, he logrado identificar las carencias y la falta de comprensión por parte de los padres. Este enfoque integral ha sido esencial para modificar conductas y abordar los contextos familiares.

En el transcurso de mi carrera docente, cometí un error significativo que ha dejado una huella imborrable en mi práctica. Al inicio, adopté un enfoque demasiado fuerte y autoritario, marcando formas y estilos de trabajo de manera poco constructiva. Este incidente en particular, que jamás olvidaré, ocurrió cuando me dirigí a un estudiante con dureza, cuestionándolo si se estaba riendo de mí. Su respuesta fue un simple "no". Reflexionando sobre esta situación, me di cuenta de la importancia de la humildad en la enseñanza. Posteriormente, tuve el coraje de disculparme por mi error, y lo hice de manera sincera. A lo largo del tiempo, al encontrarme con el estudiante en diversas ocasiones, noté que su sonrisa persistía. Este episodio me enseñó valiosas lecciones sobre la importancia de la empatía, la humildad y la capacidad de rectificar errores en el proceso educativo.

Inmersión profesional en el ámbito médico hospitalario

En mi desempeño como trabajadora social operativa en entornos médico-hospitalarios, el enfoque se ha centrado en comprender a fondo las necesidades subyacentes detrás de los problemas de salud. Mi compromiso con la escucha sin juicios y la resolución efectiva ha sido fundamental, respondiendo a las necesidades apremiantes de familiares y pacientes. La complejidad de las situaciones problemas se ha manifestado plenamente en el contexto social de las pacientes, y mi labor ha involucrado investigaciones exhaustivas, destacándose la atención dedicada a casos recurrentes, especialmente madres adolescentes y sus hijos recién nacidos.

La comprensión profunda de las crisis experimentadas por las adolescentes, quienes, a pesar de un embarazo de nueve meses, se veían confrontadas con la difícil decisión de dejar a sus hijos en el hospital debido a enfermedades o nacimientos prematuros, me llevó a enfocarme intensamente en la contención y consejería. La habilidad para dirigir la atención hacia la reflexión sobre la crisis, fomentar la toma de decisiones respecto a la salud y actuar en consecuencia ha sido esencial en mi intervención.

La gestión de casos y grupos se convirtió en un arte, liderando investigaciones para mejorar la atención y bienestar de los usuarios. A pesar de las exigencias administrativas constantes, he mantenido mi esencia aportando investigaciones y llevando a cabo intervenciones comunitarias en niveles educativos como kínder, primaria, secundaria y con docentes y directivos.

La formación continua ha sido una constante en mi práctica, abordando diversas áreas como tanatología, prevención del suicidio, estrés, ansiedad, autoestima, obesidad, violencia doméstica, sexualidad, discriminación, trata de personas, educación socioemocional, familiograma, manejo de crisis, atención plena, una segunda carrera como es la psicología y maestría en administración de hospitales y salud pública entre otros ha permitido saber más para dar más. La elaboración de manuales de procedimiento, la creación de áreas de trabajo social donde no existían y la participación en talleres y charlas comunitarias han sido manifestaciones tangibles de mi compromiso con la mejora constante.

Mi alcance como profesional ha trascendido límites, participando en la capacitación de personal de otros hospitales y llevando a cabo estrategias de aprendizaje con docentes de escuelas. A pesar de que el trabajo administrativo puede a veces eclipsar las estrategias y metodologías del trabajo social con los sujetos sociales, he mantenido la convicción de que las intervenciones sociales son esenciales y perdurables.

En una ocasión particular, decidí llevar a cabo charlas sobre la prevención del cáncer de mama en el servicio de urgencias, desafiando obstáculos administrativos. La decisión de priorizar la prevención y promoción de la salud demostró ser significativa, detectándose tres casos de cáncer de mama en hombres durante ese mes de octubre con el apoyo de mis pláticas. Esta experiencia consolidó mi posición como profesional comprometida con la prevención y la mejora de la salud de la población.

Mi convicción en la importancia de la prevención y la atención integral de las necesidades sociales ha cimentado mi respeto en el área, demostrando que, más allá de las tareas administrativas, mi enfoque abarca una perspectiva holística y proactiva para el beneficio de los sujetos sociales y la comunidad en general.

Liderazgo estratégico y transformación en el contexto hospitalario

En mi rol como jefa de trabajo social, mi responsabilidad no solamente recaía en la gestión institucional, sino también en la imperiosa tarea de optimizar procesos y reducir los tiempos de espera en el ámbito hospitalario. Abordar las complejidades administrativas y liderar equipos en entornos hospitalarios me brindó oportunidades cruciales para instaurar cambios significativos.

Con un enfoque centrado en la empatía, la eficacia del servicio y la implementación de mejoras operativas, logramos redefinir sustancialmente la atención al usuario. Mi experiencia previa como operativa me proporcionó una perspectiva clara sobre los puntos críticos que afectaban la eficiencia del servicio, permitiéndonos iniciar cambios fundamentales y ajustar procedimientos que obstaculizaban la efectividad del servicio. Este proceso no habría sido posible sin la colaboración y el compromiso de profesionales interesados en impulsar mejoras sustanciales en sus áreas respectivas. Una capacitación integral aseguró que el personal estuviera debidamente informado y alineado con los nuevos procedimientos.

Las habilidades y conocimientos específicos de los profesionales en trabajo social

desempeñaron un papel crucial en la implementación de cambios, especialmente en la forma de informar a los familiares sobre los egresos de las pacientes. La experiencia y competencia del equipo de trabajo social se tradujeron en mejoras notables en las jefaturas asistidas, destacando nuestro compromiso con intervenciones sociales de calidad.

Un episodio destacado fue la revisión de Contraloría, enfocada en aspectos financieros. Sin embargo, defendí enérgicamente la importancia del estudio socioeconómico y el familiograma en nuestro manual de procedimientos. Mi presentación, respaldada por documentos sólidos, destacó la esencia única y necesaria de estos instrumentos en el trabajo social. A pesar de los intentos de eliminación, demostré su valor insustituible para un diagnóstico social preciso. El resultado fue la recomendación de capacitar al personal en trabajo social, reconociendo la esencia de estos instrumentos en nuestro quehacer diario.

A medida que enfrentamos cambios institucionales, impulsados por la pandemia y la gratuidad, confío en que los instrumentos mencionados mantengan su vigencia y relevancia. Continúan siendo elementos esenciales para ofrecer una intervención social de calidad en nuestro compromiso constante con la atención integral y efectiva a nuestros usuarios.

La oportunidad de fungir como conferencista y creadora de manuales y talleres se ha convertido en una misión que abrazo con entusiasmo. Mi compromiso radica en elevar los estándares en la disciplina del trabajo social, fundamentando mis enseñanzas en

experiencias vividas y aprendizajes consolidados.

Enfoque en la capacitación

Desde mi perspectiva, la capacitación es un pilar fundamental en la construcción de conocimiento. Siempre he procurado el aprendizaje continuo, esparciendo mis conocimientos en diversos ámbitos laborales. Entiendo que el constante esfuerzo por aprender y compartir conocimientos enriquece nuestras prácticas diarias, proporcionando fluidez y mejorando la calidad de los servicios que brindamos. Recuerdo constantemente que nuestra responsabilidad primordial es el bienestar social del otro.

Impacto actual

En la contemporaneidad, mi contribución persiste en dos ámbitos de trascendencia. En primer lugar, extendiendo apoyo a la comunidad de adultos mayores, enfocándome en la promoción del envejecimiento saludable como pilar fundamental en la prevención para aquellos mayores de 40 años. Este grupo demográfico enfrentará una amalgama de desafíos de salud, incluyendo estrés, deterioro cognitivo, sarcopenia, baja autoestima y diversas formas de discriminación y maltrato que, en mi perspectiva, requieren un enfoque preventivo, porque en la actualidad los adultos mayores las padecen.

Actualmente, los adultos mayores confrontan la negación de la pérdida auditiva, resultado de diversos factores como la edad, enfermedades mal tratadas o el uso previo de dispositivos con decibeles elevados durante su juventud. Mi enfoque integral con adultos mayores se apoya en un conocimiento sólido

y una capacitación rigurosa. La premisa subyacente es clara: no podría ejercer con eficacia si no comprendiera plenamente la naturaleza y las complejidades de mi labor.

En segundo lugar, asumo el liderazgo de un dinámico grupo de artes plásticas dirigido a la misma demografía. Mi preparación y dedicación para esta tarea son inequívocas, respaldadas por una inversión substancial de tiempo, recursos financieros y esfuerzo. Este compromiso va más allá de las disciplinas de trabajadora social y psicóloga; me reconozco también como la Dra. Payaso (*Queen*), un título que evoca la luz que traigo a cada rincón de este hermoso trayecto de empatía y conexión humana a través de risas y colores.

En resumen, mi impacto actual es un testimonio tangible de mi firme compromiso, respaldado por una sólida formación y dedicación incuestionable, tanto en la promoción del envejecimiento saludable como en la facilitación de expresiones artísticas para el bienestar de la comunidad de adultos mayores.

Resaltando la trascendencia del trabajo social

En el tejido social, el trabajo social se erige como una fuerza transformadora, mucho más que una profesión; es una vocación que impulsa el bienestar y la evolución positiva de la sociedad. A lo largo de mi trayectoria como conferencista y creadora de manuales y talleres, he abrazado la misión de elevar los estándares y subrayar la importancia crítica de esta disciplina.

La intervención del trabajo social no se limita a cumplir con prácticas convencionales; es un motor que impulsa el cambio y la

progresión. Ya sea a través de la capacitación o del apoyo a comunidades específicas, cada acción se teje con el propósito claro de contribuir al bienestar social. En mis conferencias, comparto experiencias reales que resaltan la eficacia y la relevancia de las metodologías del trabajo social en contextos cotidianos.

Las metodologías del trabajo social no son simples técnicas, son herramientas poderosas para enfrentar desafíos sociales complejos. El aprendizaje continuo y la dedicada aplicación de estas metodologías enriquecen nuestras prácticas y ofrecen soluciones prácticas a problemas apremiantes. La capacitación constante es esencial para garantizar que los profesionales en trabajo social estén preparados para impactar positivamente en las vidas que tocan.

Liderazgo transformador

En el liderazgo de talleres, busco inspirar y guiar, mostrando que el trabajo social es una llamada más allá de la profesión; es una vocación que ilumina todos los rincones de la sociedad. El compromiso como Dra. Payaso (*Queen*) resalta la versatilidad y la conexión humana intrínseca a la disciplina. A través de la risa y el color, comunicamos que el trabajo social no solo transforma vidas, sino que también nutre el espíritu humano.

En síntesis, el trabajo social y sus intervenciones son piezas fundamentales en la construcción de comunidades resilientes. Cada conferencia, manual y taller representan testimonios tangibles de nuestro compromiso compartido con un mundo donde la empatía y la acción convergen para generar un cambio positivo sostenible.

"A pesar de reconocer que mi aplicación de la teoría sobre los contextos sociales puede no destacar por encima de otras, me distingo por mi enfoque práctico y singular. Mi labor trasciende las tareas administrativas institucionales convencionales; he superado los requisitos básicos para abordar las necesidades específicas de la población. No busco validación desde una perspectiva egoísta; mi evaluación se fundamenta en mi compromiso profesional y en el auténtico interés por enfrentar y resolver las necesidades presentes en mi ámbito de acción. Siempre hago hincapié en que mi contribución va más allá de la mera asistencia para recibir beneficios y asegurar la seguridad social, así como el ejercicio de derechos institucionales como salarios, vacaciones y días festivos. Además, asumo la responsabilidad personal en el desarrollo de relaciones significativas entre el yo, el otro y el nosotros, contribuyendo así a un desempeño laboral efectivo y eficiente."