

## Materialien 4

**Norbert Herriger:**

**Empoderamiento.**

**Nuevos horizontes del trabajo social – texto básico**

### 1. Empoderamiento: Introducción a un nuevo término

“Promover los recursos del cliente”, “desarrollar competencias personales”, “fortalecer los talentos” –esas palabras clave refieren a una nueva forma de intervención que, en los últimos años, se ha convertido en el nuevo paradigma del trabajo social, a saber: la concepción del empoderamiento.

Esta concepción fue desarrollada inicialmente en Estados Unidos, dentro del movimiento de los derechos civiles (*civil-rights-movement*) y de los movimientos de emancipación social de minorías étnicas y sociales. Hoy en día cuenta con gran atención y estimula muchos proyectos innovadores en el trabajo comunitario, el fomento sanitario, la pedagogía de minusválidos, la asesoría psicológica y el trabajo social.

En la bibliografía especializada se encuentran múltiples intentos por definir este concepto, los cuales tienen un común denominador: el concepto de empoderamiento (traducido literalmente como autocapacitación y autoapoderamiento, reforzamiento de la autonomía y la autodeterminación) caracteriza procesos biográficos en los cuales las personas logran adquirir un mayor poder, sea en forma de poder político o de la competencia de superar las cargas de la vida cotidiana. El concepto de empoderamiento se refiere, hoy en día, a todas las formas de trabajo psicosocial que animan a las personas a descubrir sus propios puntos fuertes y les muestran vías hacia la autodeterminación y la autonomía. El objetivo del empoderamiento es fortalecer los talentos y las capacidades de los clientes y liberar los recursos necesarios para moldear autónomamente su vida cotidiana y su futuro. El empoderamiento, para resumirlo en una breve fórmula, apunta al *(re)establecimiento de la autodeterminación sobre las circunstancias de la vida cotidiana propia*.

En la bibliografía sobre el tema se encuentran algunas definiciones más de empoderamiento, a saber:

- La capacidad de elegir entre la multitud de opciones de formas de vida y tomar decisiones responsables para la propia persona.
- La capacidad de propugnar activamente por las necesidades, intereses, deseos y fantasías propios.

- La experiencia de actuar en nombre propio en el moldeamiento de las circunstancias de la vida propia y de llevar a cabo las transformaciones deseadas.
- La capacidad de confrontarse activamente con problemas agobiantes y de movilizar recursos útiles para superar esos problemas.
- La capacidad de aprender a pensar críticamente y de defender activamente los derechos de participación propios.
- La capacidad de acceder a información, servicios y recursos de apoyo.
- La superación de la soledad y la disposición a unirse a comunidades solidarias y movimientos civiles, así como a participar activamente en la vida política.

## **2. Valores y principios fundamentales: La filosofía de los puntos fuertes del ser humano.**

El punto de partida de la concepción del empoderamiento es una crítica clara a los puntos ciegos en la imagen tradicional del ser humano que tiene el trabajo social. Esta imagen del cliente sigue ampliamente marcada, hasta hoy, por una *percepción en términos de déficit del ser humano*, es decir, las biografías de los clientes del trabajo social son percibidas frecuentemente en términos de falta, debilidad y vulnerabilidad. El problema es que a la luz de esa orientación hacia los déficits se pierde la percepción de los puntos fuertes, los talentos y los recursos de nuestros clientes.

La concepción del empoderamiento critica esa concentración en las debilidades y proporciona nuevas respuestas. De ese modo, las personas que recurren al apoyo psicosocial dejan de ser vistas (exclusivamente) como seres en falta y, por el contrario, los clientes son percibidos como actores competentes que poseen la capacidad de moldear su vida por cuenta propia y de actuar autónomamente. Esa confianza en los puntos fuertes de la persona, que le permiten elaborar productivamente las cargas y los problemas sociales, representa el meollo de la llamada filosofía de los puntos fuertes del ser humano, en la cual se basa la concepción del empoderamiento.

La filosofía de los puntos fuertes del ser humano (*strengths model*, en inglés) se basa en convicciones éticas fundamentales las cuales se caracterizan por el respeto a la autonomía de los clientes y el trabajo comprometido en aras de la justicia social y la erradicación de las desigualdades sociales.

*La orientación fundamental hacia los recursos:* La concepción del empoderamiento confía en los talentos, las capacidades y los puntos fuertes de los clientes. Su hilo conductor es el fortalecimiento de aquellos recursos que les posibilitan a las personas ser dueños de sus vidas, aun en circunstancias críticas y a pesar de las cargas biográficas. El punto de partida de la acción pedagógica es, por ende, el diagnóstico de los recursos actuales y potenciales del cliente (diagnóstico de recursos). Sobre esa base, el trabajo pedagógico se aboca a la ampliación de ese capital mediante la asesoría orientada hacia los recursos y

la gestión de casos.

*El manejo sensible del poder del experto:* El empoderamiento exhorta a realizar un manejo sensible del poder personal de los expertos. Y es que la confianza en las fuerzas de automoldeamiento de las personas y en su autonomía implica, en todos los casos, una renuncia a los juicios precipitados de los expertos acerca de los criterios que definen una "vida correcta", lo cual, a su vez, implica una limitación sensible del poder terapéutico y consultor. Cada vez más, el núcleo del trabajo pedagógico lo constituye la negociación abierta de las perspectivas de vida, dentro de un diálogo entre el trabajador social y el cliente a través del cual ambos llegan a un común acuerdo sobre los objetivos del cliente, los métodos de intervención y los tiempos para llevar a cabo los cambios deseados. El objetivo de una nueva profesionalidad es, así, la construcción de una relación laboral (en su mayor parte) simétrica.

*El derecho de los clientes a la autodeterminación y la participación democrática:* Los seres humanos son portadores de derechos humanos inalienables, como el derecho a la libre autodeterminación, a la cogestión democrática y a la participación en la justicia social, entre otros. La concepción del empoderamiento propugna por salvaguardar esos derechos humanos; su parcialidad está supeditada al goce de los derechos a la autodeterminación, al voto y la decisión. La concepción del empoderamiento toma su fuerza de esa convicción en la autonomía fundamental en las prácticas de vida de los clientes. Al mismo tiempo, la práctica del empoderamiento apunta a fortalecer la participación civil en los procesos de decisión políticos (fortalecimiento de la participación democrática).

### **3. Recursos personales y sociales en el trabajo social**

Según hemos dicho, la concepción del empoderamiento se enfoca a los recursos productivos de los clientes del trabajo social. Esa confianza en los puntos fuertes del ser humano, los cuales le ayudan a elaborar productivamente las cargas de la vida cotidiana, es el tema central del empoderamiento. Mas ¿cuáles son esos recursos en concreto?

En la bibliografía sobre el tema encontramos la siguiente definición de recursos: Por recursos entendemos los potenciales positivos de la persona y de su entorno social que pueden ser empleados (a) en la realización de tareas de desarrollo específicas de cierta edad; (b) en la elaboración exitosa de circunstancias de vida críticas y de acontecimientos agobiantes, así como (c) en la elaboración biográfica de las consecuencias negativas de cargas pasadas y de vivencias traumáticas

Es necesario diferenciar entre recursos personales y recursos sociales:

**Recursos personales:** Esta categoría de recursos comprende los talentos subjetivos, las convicciones éticas, los estilos de superación emocional y las competencias de acción que cada uno ha podido desarrollar a lo largo de su biografía y que le son de ayuda en la confrontación con acontecimientos críticos. Por su contenido se clasifican en:

- *Capacidades de relación (“inteligencia emocional y social”)*: Empatía y sensibilidad para percibir las motivaciones, deseos e intereses de otras personas; comunicación abierta de sentimientos, necesidades y deseos; capacidad de establecer vínculos de amistad y confianza y de mostrar respeto frente a los demás.
- *Optimismo de superación*: La sólida convicción en la maleabilidad del entorno y las nuevas situaciones de vida, así como la confianza en la competencia de moldeamiento propia.
- *Motivación para aprender*: La disposición a apropiarse de nuevas capacidades, cualificaciones y saber; perseverancia en procesos de aprendizaje; variedad de intereses.
- *Creatividad*: Talentos e intereses creativos, artísticos y musicales; una productividad creativa que afiance la identidad.
- *Espiritualidad*: El vínculo personal a un sólido sistema (religioso, ético, político) de valores y creencias.

**Recursos sociales:** Los recursos sociales son los vínculos sociales (emocionalmente fortalecedores) del individuo con la familia y la red de amigos y conocidos. Esas redes de relaciones sociales brindan apoyo social, el cual constituye un recurso para la superación de fases de la vida difíciles. En la bibliografía especializada se mencionan las siguientes formas de apoyo social:

- *Apoyo emocional*: La reducción de experiencias de impotencia, dependencia y aislamiento; el fortalecimiento de la autovaloración mediante la valoración por parte de miembros de la familia y amigos.
- *Apoyo instrumental*: La facilitación de ayuda material y ayuda práctica concreta en la confrontación con un acontecimiento crítico.
- *Apoyo informativo*: Orientación mediante la transmisión de nueva información; información acerca de pretensiones legales y servicios disponibles; información acerca de otras personas y recursos que puedan ayudar.
- *Conservación de la identidad social*: El fortalecimiento de la autovaloración y la identidad social a través de la valoración, el reconocimiento y la atención de otras personas, también, y especialmente, en tiempos de carga subjetiva.

#### **4. Metodología: nuevos instrumentos de la intervención**

Dirijamos ahora la atención a los instrumentos metodológicos de un trabajo social orientado a animar a las personas a descubrir sus puntos fuertes. Son tres las herramientas metodológicas que se emplean en el trabajo de asesoría, las cuales se complementan entre sí, a saber:

**Diagnóstico de recursos:** En la bibliografía especializada se encuentra una gran variedad de procedimientos de diagnóstico para “medir” los problemas en la vida de los clientes, sus déficits y falta de competencias. Lo que brilla por su ausencia son los procedimientos que registren sistemáticamente sus puntos fuertes, es decir, sus recursos. Hasta hoy existen muy pocos métodos para el diagnóstico de recursos en el trabajo social.

Uno de los procedimientos empleados en este sentido es la *entrevista de recursos*, la cual consiste en una entrevista abierta que comprende tres temas: (a) la mención de los recursos personales y sociales que han sido de importancia y de ayuda para el cliente en los últimos meses; (b) los deseos del cliente en relación al desarrollo ulterior de esos recursos dentro del trabajo de asesoría; (c) y una reflexión sobre las prioridades y la secuenciación del trabajo con esos recursos.

La entrevista de recursos sigue los principios de la asesoría orientada a la solución sistemática de problemas y se aplica principalmente durante la primera entrevista, o bien durante la fase inicial del proceso de asesoría.

**Asesoría de fomento de recursos:** En la asesoría nos encontramos, por regla general, con personas que viven en situaciones de detrimento social y que frecuentemente han sufrido ya una serie de pérdidas de recursos. Por eso, la principal tarea de la asesoría de fomento de recursos es evitar la una pérdida mayor de los recursos restantes y de detener la “espiral de pérdida de recursos”.

La asesoría de fomento de recursos está estructurada en tres fases de trabajo:

(a) *Facilitación de competencias de uso:* Facilitación de capacidades que le permitan al cliente hacer uso de los recursos existentes en su red social (facilitación de competencias).

(b) *Elaboración de conflictos en la red de recursos existentes:* Esclarecimiento de relaciones interpersonales, especialmente con aquellas personas portadoras de recursos potenciales del entorno social del cliente que se encuentren afectadas por conflictos no resueltos, resentimientos y miedos y, que, por lo mismo, no puedan brindarle apoyo social (función mediadora).

(3) *Adquisición de nuevos recursos sociales:* Indicar al cliente las vías existentes dentro de la red de recursos privados e institucionales y acompañarlo en su adquisición (función de “abridor de puertas”).

**Trabajo biográfico:** En las biografías de muchos de nuestros clientes existen ciertamente episodios de fortaleza, autonomía y autodeterminación –hasta que diversas vivencias críticas llegan a sepultar esos recursos. El trabajo biográfico tiene como objetivo recordarle al cliente esos tiempos de “vida lograda” y de volver a permitirle el acceso a esos puntos fuertes otrora disponibles. La entrevista biográfica abre espacios en los cuales el cliente integra en la historia de su vida acontecimientos significativos y experiencias satisfactorias, los cuales le ayudan a desarrollar sentimientos de autoaceptación, autovaloración y le dan sentido a su vida. El objetivo de la narración biográfica es recordarle al paciente su dignidad, su valor y su orgullo, así como, a pesar de todos los reveses, restituir la continuidad y la coherencia de su vida, y, con el tiempo, redescubrir los puntos fuertes sepultados.

## 5. Evaluación: Resultados de procesos de empoderamiento exitosos

Concentrémonos, finalmente, en los resultados de los procesos de empoderamiento exitosos. En este punto, la investigación evaluativa distingue dos aspectos: el empoderamiento psicológico y el empoderamiento político.

**Empoderamiento psicológico:** Dado que el empoderamiento refuerza la seguridad en sí mismo y la identidad social de los clientes, al experimentar su propia fortaleza, su autonomía y su poder de moldear su entorno, amplían sus fuerzas psíquicas, es decir, refuerzan sus recursos personales. Las investigaciones evaluativas de la psicología de la personalidad documentan el fortalecimiento de los siguientes recursos psíquicos:

- *Autoaceptación y convencimiento de sí mismo:* Una reducida afectividad negativa, un sentimiento de autovaloración intacto y la firme convicción en que la vida propia tiene sentido.
- *Optimismo de superación:* La firme convicción en que el entorno y las nuevas situaciones de la vida son moldeables y en que se cuenta con las competencias necesarias para superar las dificultades.
- *Tratamiento activo de los problemas:* La confrontación activa con las exigencias del entorno y la búsqueda metódica de soluciones a los problemas.
- *Adaptación frente a los cambios radicales en la vida:* La capacidad de integrar cambios imprevistos en un plan de vida general y, de esa manera, percibirlos como acontecimientos con sentido.

**Empoderamiento político:** El empoderamiento fortalece también a nuestros clientes en su papel de “ciudadanos políticos”. El punto central de este tipo de empoderamiento es el compromiso social y político de los ciudadanos y su participación en los espacios de la política y la administración pública mediante el reforzamiento de acciones de intromisión civil, de la participación ciudadana en los procesos de formación de voluntad política y de solidaridad con movimientos sociales. Este tipo de empoderamiento comprende:

- *El compromiso activo del individuo (competencia social-civil):* El compromiso civil así como la asunción de responsabilidad y funciones directivas en las redes locales de autoorganización; la defensa activa de los bienes sociales públicos en la tribuna de la opinión pública local.
- *Entendimiento crítico-analítico del tejido social y político del mundo de vida:* Contar con información acerca de recursos de ayuda y estrategias para la formación de alianzas y defensa de los intereses propios.
- *Firme confianza en las propias competencias de moldear para lograr cambios en el entorno político local:* La confianza en las propias capacidades de (en cooperación con otros) moldear activamente aspectos relevantes del entorno social y de influir en procesos comunales de formación de voluntad política y toma de decisiones.

A manera de conclusión puede decirse que el empoderamiento representa un nuevo paradigma que abre otros horizontes al trabajo social, en tanto añade una nueva dimensión al trabajo pedagógico tradicional, la cual consistente en el fortalecimiento de los recursos del cliente y el desarrollo de una nueva metodología para el fomento de esos recursos. La evaluación de sus resultados confirma que los aquí llamados recursos personales y sociales son importantes fuentes de energía para la conservación de la salud y el aseguramiento de la identidad, especialmente cuando las personas se encuentran en una fase difícil de su vida, debido a que el recurrir a esos recursos posibilita confrontarse con los problemas de la vida sin desarrollar síntomas de sobrecarga, como pueden ser las enfermedades somáticas, el detrimento psíquico y las anomalías psicosociales.

## **Literatura**

Herriger, Norbert (2020): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 6. Auflage, Stuttgart: Kohlhammer

Dr. Norbert Herriger, profesor y catedrático de Sociología.  
Materias especiales: problemas sociales, pobreza, movimientos sociales,  
empoderamiento en el trabajo social.  
Facultad de Ciencias Sociales y Culturales, Universidad de Ciencias Aplicadas de  
Dusseldorf/Alemania.