



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Análisis de la inteligencia emocional como factor esencial en la construcción de la identidad profesional de los trabajadores sociales

Analysis of emotional intelligence as an essential factor in the construction of the professional identity of social workers

Autores

Gonzalo Neves Parras
Raquel Ruiz Hernández

Directora

Beatriz Marcos Marín

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2023

Índice

Resumen / Palabras Clave	3
Introducción	4
Justificación.....	5
Fundamentación Teórica	6
Identidad profesional e identidad profesional del trabajador social como elemento constitutivo de la identidad personal.	6
Competencias emocionales como componente de la identidad profesional.....	10
Autoconocimiento	11
Autorregulación.....	12
Automotivación.	12
Empatía.....	12
Habilidades Sociales.	12
La importancia de la inteligencia emocional como elemento constitutivo de la identidad profesional en los trabajadores sociales.....	12
Análisis.....	16
Conclusiones	29
Bibliografía	30
Anexos	32
Anexo I: Modelo de Entrevista.....	32
Anexo II: Test de Inteligencia Emocional.	34

Resumen / *Palabras Clave*

Este trabajo analiza la relación entre la inteligencia emocional y la identidad profesional de los trabajadores sociales en el contexto sociolaboral. Para ello, se han realizado investigaciones con base a una variedad de fuentes de información, y se ha llevado a cabo un trabajo de campo utilizando técnicas tanto cualitativas como cuantitativas. Se analizaron los resultados obtenidos en este estudio, enfatizando así la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral actual, y la gestión de emociones tanto propias como las de los demás.

En este trabajo fin de grado se destaca la relevancia de la inteligencia emocional en el ámbito profesional de los trabajadores sociales, y proporciona, a su vez, información sobre cómo influye en la identidad profesional y el bienestar personal.

Competencias emocionales; Habilidades; Identidad; Identidad profesional; Inteligencia emocional; Investigaciones; Trabajadores sociales; Trabajo social.

Abstract / *Key Words*

This paper analyzes the relationship between emotional intelligence and the professional identity of social workers in the sociolaboral context. For this purpose, research has been conducted based on a variety of information sources, and fieldwork has been carried out using both qualitative and quantitative techniques. The results obtained in this study were analyzed, thus emphasizing the importance of emotional intelligence in the current work environment, and the management of emotions, both one's own and those of others.

This final degree work highlights the relevance of emotional intelligence in the professional field of social workers, and provides, in turn, information on how it influences professional identity and personal well-being.

Emotional competencies; Emotional intelligence; Identity; Professional identity; Research; Skills; Social work; Social workers.

Introducción

El Trabajo Social está caracterizado por tratar de lograr cambios positivos en diferentes aspectos de la vida de las personas y las comunidades, tratando así de lograr el bienestar social. Los profesionales que forman parte de esta disciplina tienen un papel fundamental, ya que hacen frente a nuevos desafíos y problemáticas sociales que van surgiendo conforme avanza la sociedad, por lo que deben adaptarse a los cambios con facilidad. Al ser estas las circunstancias, la inteligencia emocional y la construcción de una identidad profesional sólida conforman un papel fundamental en el desarrollo de la profesión, y, en consecuencia, de los profesionales del Trabajo Social.

Podemos referirnos a la inteligencia emocional como aquella implicada en que los seres humanos podamos reconocer, comprender y regular nuestras emociones, así como las emociones de los demás. En Trabajo Social, la inteligencia emocional es una herramienta fundamental a la hora de establecer vínculos con los usuarios con los que se trabaja, ya que gracias a ella podemos crear una relación empática, de confianza, y que permita a los individuos, familias y comunidades manifestar de forma abierta las necesidades que necesitan cubrir, además de otras preocupaciones. Además, esta herramienta sirve de gran ayuda a la hora de enfrentar situaciones difíciles, gestionar el estrés y mantener una adecuada actitud ante posibles contratiempos e inconvenientes no previstos.

Por otro lado, la identidad profesional es otro factor clave a tener en cuenta a la hora de referirnos a la práctica del Trabajo Social. Conformar una identidad profesional sólida implica compromiso por parte del profesional, ya que es necesario que se comprendan y compartan los propósitos que la disciplina persigue. La identidad profesional se va formando y desarrollando progresivamente, estando influida en gran parte por el contexto sociolaboral en el que cada profesional intervenga, la experiencia que tenga, etc. Una identidad profesional bien determinada contribuye en gran medida a la capacidad para enfrentar nuevos desafíos que se presenten, además de poder tomar decisiones difíciles con mayor conocimiento y desarrollar la práctica profesional acorde con los principios y objetivos del Trabajo Social.

El objetivo de este Trabajo de Fin de Grado (TFG), es analizar por qué la inteligencia emocional es un factor esencial en la construcción de la identidad profesional en los trabajadores sociales. Se buscará comprender cómo la inteligencia emocional influye en la construcción de la identidad profesional, convirtiéndose esta en un factor clave a la hora de intervenir con usuarios.

A partir de literatura fundamentada existente, pondremos en contexto y definiremos los conceptos de inteligencia emocional e identidad profesional. A continuación, a través de un trabajo de campo exhaustivo en el que se han entrevistado a seis trabajadores sociales de Zaragoza, expondremos los análisis de dichas entrevistas. A través de este análisis, pretendemos observar de cerca la práctica profesional desde diferentes ámbitos, recalcando la importancia de la inteligencia emocional como factor esencial en la construcción de la identidad profesional en los trabajadores sociales.

Justificación

El enfoque central hacia el tema "Análisis de la inteligencia emocional como factor esencial en la construcción de la identidad profesional de los trabajadores sociales" para nuestro Trabajo de Fin de Grado (TFG) se justifica debido a que, a nuestro parecer, la inteligencia emocional tiene un papel esencial en el campo del Trabajo Social y un potencial impacto en el desarrollo de la práctica profesional. Este tema aborda dos aspectos principales: la inteligencia emocional y cómo ésta contribuye en la construcción de una identidad profesional sólida.

La inteligencia emocional desempeña un papel crucial en aquellas profesiones que implican el trabajo directo con personas, como lo es, en este caso, el Trabajo Social. Los profesionales deben ser capaces de comprender y manejar sus propias emociones, así como ser sensibles a las emociones de los demás. Por lo tanto, investigar cómo este tipo de inteligencia interviene en el desarrollo de la identidad profesional, y a su vez, ambas influyen en la manera de intervenir con los usuarios, puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios y fortalecer las habilidades de los profesionales.

En segundo lugar, la construcción de una identidad profesional sólida implica el desarrollo de una comprensión clara de los valores, la ética y el propósito de la profesión. La identidad profesional también está influenciada por las experiencias tanto del ámbito personal como del profesional de los profesionales, contribuyendo estas al desarrollo de su propio "estilo" de intervención en la profesión. Investigar cómo la identidad profesional se forma y se desarrolla en los profesionales puede contribuir a que ellos mismos den mayor importancia a su propio autoconocimiento en cuanto a la inteligencia emocional. Esto, a su vez, puede contribuir al desarrollo de formaciones más específicas que abarquen el desarrollo de la inteligencia emocional, tratando de mejorar así su desempeño y satisfacción laboral.

La investigación sobre cómo la inteligencia emocional contribuye en la formación de la identidad profesional de los trabajadores sociales puede ser beneficiosa tanto para los profesionales como para los usuarios de los servicios. Al comprender mejor cómo estos aspectos influyen entre sí y en la forma de atención a los usuarios, se pueden desarrollar mejoras en la calidad de los servicios, a la vez que se contribuye al bienestar de los usuarios.

En conclusión, la elección de este tema se justifica por su relevancia en la disciplina, su impacto potencial en la práctica profesional y los beneficios tanto para los profesionales como para los usuarios que se atienden.

Fundamentación Teórica

Identidad profesional e identidad profesional del trabajador social como elemento constitutivo de la identidad personal.

Bolívar, Fernández-Cruz y Molina (2005:2) consideran que la identidad es un macro-concepto. Consideran que las identidades se construyen, dentro de un proceso de socialización, en espacios sociales de interacción, mediante identificaciones y atribuciones, donde la imagen de sí mismo se configura bajo el reconocimiento del otro. Nadie puede construir su identidad al margen de las identificaciones que los otros formulan sobre él.

A rasgos generales, según Bolívar, Fernández-Cruz y Molina (2005:2), *“la identidad profesional se configura como el espacio común compartido entre el individuo, su entorno profesional y social y la institución donde trabaja”*.

A raíz de esta definición, en una primera instancia podemos observar que nos encontramos con diferentes esferas que configuran el todo de la persona, es decir, la identidad de la persona. Estas esferas (personal y profesional) se relacionan entre sí e interactúan para configurar la personalidad y las relaciones sociales del ser humano.

Otros autores, como Julia Evetts (2003:32), afirman que *“la identidad profesional se asocia con el hecho de tener experiencias, formas de entender y conocimientos técnicos comunes, así como maneras coincidentes de percibir los problemas y sus posibles soluciones”*. Según dicha autora, la identidad común es producida y reproducida mediante la socialización ocupacional y profesional a través de trayectorias educativas compartidas y coincidentes, de la formación profesional y las experiencias vocacionales, y de la pertenencia a asociaciones profesionales (locales, regionales, nacionales e internacionales) y sociedades en las que aquellos que ejercen una misma profesión desarrollan y mantienen una misma cultura de trabajo.

La identidad profesional, como estamos comentando, no podría darse sin la identidad personal, puesto que todo configura la identidad misma del ser humano. Uno de los autores más destacados que habla sobre identidad personal es Erik Erikson, el cual comenta que la misma implica, por una parte, un sentido de mismidad (lo que distingue al sujeto y lo que lo diferencia de otras personas) y el sentido de pertenencia (el estar bien con uno mismo, la aceptación, la autoestima).

Aquí encontramos relación con lo que comenta Juan Manuel Cobo (2003: 263-264), sobre los profesionales que ejercen bien su profesión. El mismo autor afirma que estas personas pueden experimentar la satisfacción de hacer bien a los demás, del deber cumplido; pueden experimentar sentimientos positivos tales como los de sentirse socialmente útil, alegría de haber encontrado trabajo; *“estas personas se sienten realizadas ejerciendo la profesión, que puede pasar por una experiencia del sentido de lo que hace y que con todo ello puede vivir en plenitud su ciudadanía, ya que el ejercicio profesional correctamente ejercido representa la principal aportación y participación ciudadana del profesional”*.

En el libro de Bolívar, Fernández-Cruz y Molina (2005), hacen alusión a Cattonar con la siguiente definición que relaciona la identidad profesional con la personal: *“La identidad profesional se sitúa entre la identidad “social” y la “personal”. La identidad social es un modo de definición social del individuo, que le permite situarse en el*

sistema social y ser identificado por otros, en una relación de identificación y de diferenciación. Las identidades profesionales se definen como una construcción compuesta, a la vez de la adhesión a unos modelos profesionales, resultado de un proceso biográfico continuo, y de unos procesos relacionales. Son, por tanto, un modo de definirse y ser definido como poseyendo determinadas características, en parte idénticas a otros y en parte diferentes a otros miembros del grupo profesional”.

La identidad personal abarca identidades colectivas, que se integran al sentido global de la persona. Por ejemplo, cuando nos presentamos ante alguien, no solo decimos cómo nos llamamos, sino que también la nacionalidad, de quién somos hijos, qué estudiamos... Es decir, hay una serie de sentidos identitarios que nosotros desempeñamos en forma de roles, y estas son las identidades colectivas que vienen dadas por la pertenencia a un grupo.

Erikson habla de las identidades personales, pero también de las colectivas, como algo que funciona como un todo, no solamente como me distingo como ser humano, sino cómo me distingo como profesional, como hijo, como padre... Y de estas identidades colectivas, nuestro objeto de estudio va a ser la identidad profesional, que se integra al sentido de identidad global de la persona, y que, por tanto, aporta tanto al sentido de la mismidad con al de la pertenencia de la persona al mundo.

En concreto, estudiaremos la identidad profesional en el contexto sociolaboral del trabajo social, una disciplina definida por el Colegio General del Trabajo Social como, *“una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social”.*

El mismo Consejo también se refieren a la identidad profesional como *“la imagen que el trabajador social tiene de sí mismo como miembro de una profesión, con unas responsabilidades y obligaciones específicas, que utiliza conocimientos y habilidades especializadas para intervenir en situaciones de necesidad y desventaja social”.* Esta identidad profesional se basa en los valores, principios, y ética de la profesión, así como en el conocimiento y habilidades que los trabajadores sociales adquieren a través de la formación y la experiencia.

Los componentes que configuran la identidad profesional de los trabajadores sociales pueden variar según las diferentes perspectivas y los diferentes modelos teóricos, aunque, en términos generales, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW, por sus siglas en inglés), destaca los siguientes:

- Valores: los profesionales en el ámbito del trabajo social deben compartir los valores que conforman su práctica, los cuales son, como hemos mencionado anteriormente, la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad.
- Conocimientos y habilidades: los trabajadores sociales poseen un amplio abanico de conocimientos y habilidades que les permiten entender y abordar las necesidades de los usuarios. Estos incluyen habilidades de comunicación, evaluación, planificación y organización, entre otros.
- Experiencia práctica: la experiencia práctica es fundamental para el desarrollo de la identidad profesional, puesto que los profesionales trabajan en diferentes contextos y situaciones, lo que les permite desarrollarse mediante habilidades y conocimientos que van adquiriendo.

- Identidad personal: La identidad personal influye en la identidad profesional y la forma en la que los profesionales abordan su trabajo. Según el artículo 13 del Código Deontológico del Trabajo Social, *“Los/las profesionales del trabajo social, desde el respeto a las diferencias, proporcionan la mejor atención posible a todos aquellos que soliciten su intervención profesional según la identidad de cada cual sin discriminaciones por razón de género, edad, capacidad, color, clase social, etnia, religión, lengua, creencias políticas, inclinación sexual o cualquier otra diferencia”*.

Con respecto a la formación de la identidad profesional de los trabajadores sociales, el estudio de Sergio Fernández (2008:5) toma las prácticas profesionales como elemento de afianzamiento del perfil profesional del Trabajo Social. Afirmar también que existen una serie de capacidades, competencias y destrezas básicas que conforman el perfil profesional y el proceso de intervención de la disciplina, y que además dan contenido corporativo a la denominación “trabajador/a social”:

1. Dotar al futuro profesional de un modelo metodológico comprobado empíricamente, y de desarrollo coherente en los niveles micro y macrosocial.
2. Formar al alumno en una serie de instrumentos de análisis, para que, de manera autónoma y crítica, sea capaz planificar, desarrollar, ejecutar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones, y comunidades y con otros profesionales.
3. Formarle en técnicas de apoyo social y personal en situaciones de riesgo por exclusión.
4. Conseguir que el alumno sea capaz de administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.
5. Demostrar la competencia profesional necesaria en el ejercicio del trabajo social.

Otro estudio relacionado de Carmen I. Lera delimitó, tras un trabajo de campo dirigido a los estudiantes de trabajo social y a profesionales que ya ejercía, y adjudicó una serie de tópicos que condensarían los rasgos y señas a partir de los cuales la identidad profesional del trabajo social se configura (Lera, Carmen I, 2017:9):

1. La relación con los otros. La noción de ayuda y sus múltiples resignificaciones.

Aquí la ayuda no es pensada de forma anónima e impersonal sino inscrita en espacios de contacto y cercanía con las personas, identificando en esta posibilidad un rasgo que diferenciaría a Trabajo Social de otras profesiones de lo social.

Si bien atribuirle a la profesión el potencial de hacer *algo por los otros* se presentó como una invariable en los estudiantes ingresantes y avanzados, observaron que en estos últimos emerge de un modo más nítido una crítica y un distanciamiento respecto de las prácticas de caridad y filantropía, en la medida que sus discursos ponen el acento en la dimensión política del Trabajo Social, en el enfoque de derechos que su práctica conlleva, en la importancia dada a los procesos de organización colectiva y en la estrecha vinculación entre el Trabajo Social y la justicia social.

En el momento de estudiar la carrera, los estudiantes mejoraron en empatía, en “mirar desde otro lugar”, y significó rupturas tanto con el sentido común y con algunas de las motivaciones que recuerdan que incidieron

en su elección por la carrera, así como también con los estereotipos que entienden aún perduran en el imaginario social respecto de lo que es y hace un trabajador social.

2. Entre querer cambiar el mundo y desafiar los límites de lo posible.

Para los estudiantes, el ejercicio futuro de la profesión se perfila de un modo alentador, con fuertes expectativas; para algunos con proyectos que ya comenzaron a fraguar, para otros con incertidumbres en torno a lo que vendrá, pero todos de un modo u otro coinciden en apostar a una profesión que valoran fundamentalmente por sus potencialidades de generar cambios.

Los profesionales ya consolidados, siguen sosteniendo la idea de transformación de la realidad, solo que ahora lo piensan en términos más acotados y micros.

3. Problematizar, es la tarea.

En el caso de los estudiantes avanzados se observó la relevancia de la imagen de un Trabajador Social que permanentemente formula interrogantes, que cuestiona lo dado, que desafía los estereotipos y mandatos que se le imponen.

Respecto del análisis de los profesionales señalan como éstos coinciden en que sus intervenciones van teniendo como denominador común la capacidad de crítica, de problematización y como ello va consolidándose como rasgo identitario.

Se releva también la importancia otorgada a la mirada, aguda, reflexiva y sus efectos en los análisis de la realidad. El permanente ejercicio de interrogación, de ahondar aún más en los vericuetos de las problemáticas sobre las que deben construir sus intervenciones van marcando estilos que poco a poco se institucionalizan configurando imágenes que se topan con aquellas que adjudican a la profesión una impronta empirista, cuyas acciones se rigen por las buenas intenciones.

4. La cuestión de género. Entre lo ausente, lo difuso y lo pendiente.

Las profesionales del trabajo social comparten la idea que para el ejercicio de la profesión se requieren de algunos atributos que portan las mujeres. Apuntan a una sensibilidad propia de la mujer, vinculada a una forma de compromiso con las situaciones en las que intervienen, en donde lo emocional también se cuenta, lo que de ningún modo da lugar a que ello sea pensado como debilidad.

Aunque los entrevistados pusieron en evidencia que la mirada de género como perspectiva analítica aún no está elaborada.

Tras estas investigaciones, ambas tienen en común que la identidad profesional se forma y se desarrolla cuando la persona se integra en un grupo profesional, en el cual desarrolla una actividad concreta y entorno en el cual se comunica con los demás. Sin esa pertenencia y sin esa participación en el grupo, no hay identidad profesional.

Según (Fierro, A, 1997), Todas las etapas de la vida pueden conocer crisis de identidad. Las crisis se entienden en el marco más general de circunstancias de estrés a las cuales el individuo ha de enfrentarse, mediante unas habilidades y técnicas propias.

“Corresponden a acontecimientos, sea de ciclo vital o estrictamente biográficos, porque su naturaleza misma genera una situación permanente, irreversible o apenas reversible; que cambian drásticamente el entorno de una persona y, con ello, su existencia de la vida; que constituyen o pueden constituir rupturas en el crecimiento biosocial o bien en el ajuste a condiciones nuevas. Es el caso, desde luego, de la pubertad, en cuanto estresor vital de cierta duración, que suele conllevar una crisis de ese género”. (Fierro, A, 1997:23).

Competencias emocionales como componente de la identidad profesional.

La inteligencia emocional constituye el vínculo entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales.

Actualmente, existe la evidencia de que las actitudes éticas que adoptamos en la vida están basadas en las capacidades emocionales subyacentes. Aquellas personas que actúan en base a sus impulsos adolecen de una deficiencia moral, ya que la incapacidad de controlar dichos impulsos constituye el fundamento de la voluntad y del carácter.

Todas las emociones son impulsos que nos llevan a actuar, hay reacciones automáticas con las que nos ha dotado la evolución. Cada emoción predispone el cuerpo a un tipo diferente de respuesta (enojo, miedo, felicidad...) La herencia genética nos ha dotado de un bagaje emocional que determina nuestro temperamento, sin embargo, los circuitos cerebrales implicados en la actividad emocional son modificables, por lo que no podemos afirmar que el carácter determine nuestro destino. Tal y como comenta Goleman en su libro, la infancia y la adolescencia constituyen etapas clave para asimilar los hábitos emocionales que desarrollaremos durante nuestra vida. Concentrarse, dominar los impulsos emocionales, calmarse a uno mismo etc. ha llegado a ser interpretado por algunos psicólogos como uno de los recursos psicológicos más fundamentales del ser humano. Estas habilidades se pueden aprender y desarrollar durante estas etapas, ya que nuestro cerebro está en constante adaptación. Por otro lado, el autor afirma que *“las deficiencias de inteligencia emocional aumentan el abanico de posibles riesgos que van desde la depresión hasta una vida llena de violencia, pasando por otros problemas como trastornos alimentarios etc.”*.

Como seres humanos, tenemos dos mentes: una mente que piensa y otra mente que siente. Estas dos formas de conocimiento se relacionan entre sí construyendo de esta forma nuestra vida mental. La mente que piensa se denomina “mente racional”, y es la que nos permite reflexionar; por otro lado, la mente con un tipo de conocimiento más impulsivo y poderoso sobre nosotros (aunque a veces ilógico) se denomina “mente emocional”. La división entre estos dos conceptos se asemeja a la distinción popular que existe entre “corazón” y “cabeza”. La mayor parte del tiempo estas dos mentes operan en estrecha colaboración existiendo un equilibrio entre ambas, ya que la emoción alimenta y da forma a las operaciones de la mente racional, mientras que la mente racional ajusta y a veces censura las entradas procedentes de las emociones. Cuánto más intenso es el sentimiento, más dominante llega a ser la mente emocional y más ineficaz en consecuencia la mente racional.

Según Goleman, el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional no son conceptos contrapuestos, sino diferentes. Todos los humanos somos el resultado de la combinación entre el intelecto y la emoción. Dicho autor definió la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, medidas exclusivamente por el coeficiente intelectual. Estas habilidades y/o estrategias que constituyen la inteligencia emocional podrían incrementar el éxito de los individuos y una mejor calidad de vida al fortalecer las emociones positivas y no las negativas. El coeficiente intelectual es un elemento importante, pero la inteligencia emocional es un tipo de inteligencia mucho más afectiva.

Las habilidades emocionales, además, constituyen la base para el desarrollo de otras habilidades como pueden ser las sociales, en las que encontramos el asertividad, el autoconocimiento, la toma de decisiones etc. que suelen asociarse al intelecto.

Goleman desarrolló un modelo de competencias emocionales, el cual comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones. Este modelo formula la Inteligencia Emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral.

Estas competencias, por tanto, son un elemento constitutivo de la identidad profesional en el trabajador social, y, por lo tanto, deben ser exigidas por la misma profesión. De esta manera, el profesional, podrá adquirir habilidades que concuerden con el ejercicio de su disciplina, y, en el caso del trabajo social, que conecte con el sentido más humanista de la profesión. Es decir, que la persona sea consciente de sus emociones y las de la otra persona, que sepa gestionarlas y lidiar con ellas.

En el libro “Inteligencia Emocional”, Goleman cita las cinco competencias principales de la inteligencia emocional, que son:

- El conocimiento de las propias emociones (autoconocimiento).
- La capacidad de controlar las emociones (autorregulación).
- La capacidad de motivarse a uno mismo (automotivación).
- El reconocimiento de las emociones ajenas (empatía).
- El control de las relaciones (habilidades sociales).

Autoconocimiento.

El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el momento en que aparece constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.

La capacidad de identificar nuestros sentimientos resulta crucial para la comprensión de uno mismo. La incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced, por lo que las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales.

Autorregulación.

La autorregulación tiene que ver con mantener el control. La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento.

Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables, mientras que aquellas que desarrollan esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los contratiempos que puedan surgir.

Automotivación.

El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todos los aspectos.

Empatía.

Es la habilidad necesaria para establecer relaciones adecuadas con las emociones de los demás. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales que indican qué necesitan o qué quieren los demás. Tener empatía es fundamental a la hora de administrar un equipo u organización.

Habilidades Sociales.

El último elemento que compone la inteligencia emocional según Daniel Goleman son las habilidades sociales, como comunicarse eficazmente, influir, persuadir y gestionar conflictos.

Los líderes que desempeñan bien las habilidades sociales de la inteligencia emocional son excelentes comunicadores. Están tan abiertos a escuchar malas noticias como buenas. Son expertos en lograr que su equipo les apoye y se entusiasme con una nueva misión o proyecto. Los líderes que tienen buenas habilidades sociales también son buenos para gestionar el cambio y resolver conflictos de forma diplomática.

Si el sujeto ignorara por completo la mayoría de estas competencias, daría como resultado una crisis de identidad profesional. Cabe destacar, además, que la inteligencia emocional se puede entrenar. Es cierto que hay personas que parecen tener cierta facilidad para ello, como si fuera una capacidad innata, aunque todos podemos desarrollarla en mayor o menor medida si nos lo proponemos.

La importancia de la inteligencia emocional como elemento constitutivo de la identidad profesional en los trabajadores sociales.

Los profesionales del trabajo social mantienen de forma constante una relación interpersonal con aquellos usuarios que atienden. Dichos usuarios presentan diversas problemáticas, por lo que es importante que los profesionales posean diferente tipo de habilidades para poder hacer frente a las situaciones que se les planteen.

La inteligencia emocional se presenta como una herramienta muy beneficiosa tanto para el profesional como para el usuario. Goleman, en su libro, hace referencia a la opinión de Mayer, quien establece que existen varios estilos diferentes de personas en cuanto a la forma de atender o tratar con sus emociones. Los estilos que cita Mayer son: la persona consciente de sí misma, las personas atrapadas en sus emociones, y las personas que aceptan resignadamente sus emociones.

La persona consciente de sí misma es aquella consciente de sus estados de ánimo, goza de una vida emocional más desarrollada y cuya claridad emocional impregna todas las facetas de su personalidad. Son personas autónomas y seguras, psicológicamente sanas, que tienden a tener una visión positiva de la vida. Cuando caen en un estado de ánimo negativo no le dan vueltas obsesivamente y en consecuencia no tardan en salir de él.

Sería idóneo que los trabajadores sociales poseyeran una alta inteligencia emocional, y por consecuencia, fuesen personas “conscientes de sí mismas”, ya que cuando una persona es emocionalmente inteligente y consciente de sí misma puede comprender mejor las emociones de los demás, así como las propias. Además de comprender las emociones propias y las ajenas, le permitirá comprender las posibles causas y consecuencias de las emociones que están presentes en cada intervención, ajustando así las estrategias con el fin de regular o controlarlas. (Mayer y Salovey, 1997; Mayer, Salovey y Caruso, 2000; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palafai, 1995; cit. en Esteban, 2014).

El Trabajo Social es una profesión en la cual se trata con personas y sus respectivos entornos, esto implica que sean necesarias otras mociones además del correcto dominio de conocimientos, técnicas y una metodología adecuada para cada tipo de intervención. Al ser así, es necesario focalizar la atención tanto en la expresión verbal como en la no verbal, además de identificar las emociones tanto propias como ajenas. Esto influye de manera significativa en el desarrollo de la inteligencia emocional. (Lapadat, 2017).

Los diversos estudios en este campo de investigación han demostrado que las personas tienen capacidades distintas en cuanto a la gestión de sus emociones (Trujillo y Rivas, 2005). El empoderar a las personas y ayudarles a desarrollar la inteligencia emocional es un principal detonante para el cambio social.

Los profesionales del Trabajo Social deben ser profesionales versátiles ya que viven situaciones complejas que contienen componentes emocionales que añaden dificultad a las propias de la situación. Esto genera contradicciones y dilemas, por lo que la racionalidad técnica es necesaria, pero no suficiente. Por tanto, el profesional ha de estar capacitado para ser próximo a la persona que atiende y, a su vez, ha de saber protegerse para poder establecer una óptima relación de ayuda, ya que en muchos casos hablamos de situaciones multiproblemáticas.

Iniciar un camino de autoconocimiento de las emociones es necesario para poder ser profesionales competentes, además de procurar actuar desde la prevención de la propia salud del profesional, así como desde la intervención más ajustada según las necesidades de los usuarios. (Viñas y Fabregó, 2012).

Tanto la profesión de Educación Social como la de Trabajo Social son profesiones que se desarrollan mayoritariamente en contextos de vulnerabilidad, por ello, requieren también un nivel alto de vocación. Cada vez más se evidencia la importancia del trabajo alrededor de la competencia emocional como uno de los

principales factores de éxito ante la complejidad de la sociedad actual, y ante la intervención con personas en riesgo de exclusión social. Se busca crear un profesional implicado, eficaz, eficiente, competente y que sepa sacar el máximo partido de los usuarios, normalmente en situaciones vulnerables, para que desde el empoderamiento pueda, a través de una relación de ayuda, acompañarlos hacia un mayor grado de autonomía y a su inserción en la sociedad.

Concretamente autores como Extremera y Fernández-Berrocal (2004), sostienen que las personas con una elevada inteligencia emocional serán más hábiles a la hora de percibir, comprender y manejar sus propias emociones, además de que serán capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo de las emociones de los demás. Además, controlarán y gestionarán mejor el estrés.

En síntesis, Lapadat (2017) afirma que dada la gran “carga” que depositan los usuarios/as en sus profesionales y la carga emocional que soportan dichos profesionales, es imprescindible el uso de la inteligencia emocional para evitar problemas de salud derivados del estrés. Para ello, han de aceptar sus emociones y las de las personas que acuden a ellos, por lo que es importante que a pesar de emplear la escucha activa con los usuarios/as, logren establecer cierta distancia a través de la inteligencia emocional para que los problemas de los usuarios no se transformen en problemas propios y no desemboquen en burnout (Muñoz, 2015).

Ramiro (2014) realizó una investigación sobre los niveles de burnout e inteligencia emocional. A partir de ella, expone que no es posible determinar que una gran inteligencia emocional pueda actuar como medio protector para evitar que aparezca el síndrome de Burnout. A excepción de Ramiro, otros estudios consultados concluyen que el hecho de actuar conforme a la inteligencia emocional tiene grandes beneficios a nivel emocional, físico y de salud, además de que contribuye a disminuir el riesgo de padecer burnout.

En Reino Unido tuvo lugar otra investigación por parte de Kinman y Grant (2011), la cual consistió en explorar si la enseñanza de habilidades emocionales y sociales podría ser algo positivo en la formación de los trabajadores sociales. Para este estudio se realizó una selección de 240 universitarios, siendo el porcentaje seleccionado un 18% de hombres y un 82% mujeres (de distintos países y etnias). Tuvieron que contestar un cuestionario conformado por 33 ítems, el cual pretendía valorar las distintas competencias emocionales y sociales de los participantes en el estudio. Los resultados reflejaron la importancia de que este tipo de enseñanzas estuviesen presentes en la formación de aquellos estudiantes que quisieran enfocar su futuro a profesiones de ayuda a otras personas. (Kinman & Grant, 2011).

Otros autores, sin embargo, centraron sus investigaciones en determinar si existe o no relación entre Inteligencia Emocional, cansancio emocional, burnout, ganas, motivación por el trabajo, optimismo y satisfacción laboral. Algunos autores como Extremera, Durán (2005), Wenjun, Geng (2011) y Aguilar (2008) coinciden en el hecho de que sí hay una gran cohesión entre el desarrollo de la inteligencia emocional y los factores nombrados anteriormente.

Muñoz (2015) afirma que los trabajadores sociales a la hora de intervenir con los usuarios, encuentran una contraposición entre el vínculo emocional usuario-profesional y la autonomía del usuario. Es decir, el profesional tiene que servir de apoyo al usuario, guiarle en ciertos aspectos y ser apoyo, pero también dejar que este sea

quien tome sus propias decisiones, respetando así su independencia y autonomía propia, y potenciándolas a su vez.

Las personas con una alta inteligencia emocional consiguen utilizarla a su favor, logrando así encontrar diferentes alternativas para dar con la forma más adecuada para resolver/sobrellevar los conflictos. Además, en caso de no encontrar una solución inmediata o rápida son capaces de buscar otras alternativas sin generar en sí mismos un excesivo estrés (Muñoz, 2015). Por tanto, basándonos en lo expuesto en las ideas anteriores podemos afirmar que la Inteligencia Emocional permite a los trabajadores sociales desarrollar su trabajo de forma que puedan intervenir en conflictos sin que esto acarree necesariamente problemas de salud derivados del trabajo propio trabajo.

A partir de la información analizada, nuestro objetivo es poner en práctica los conocimientos adquiridos, de manera que hemos estudiado las escenas o situaciones temidas a nivel emocional en los trabajadores sociales. Los instrumentos que utilizamos en el trabajo de campo fueron tanto cualitativos como cuantitativos.

Análisis

Este trabajo, como ya hemos comentado, tiene como objetivo principal analizar la relación entre la inteligencia emocional e identidad profesional en el contexto sociolaboral del Trabajo Social, combinando técnicas cualitativas como cuantitativas. El análisis se basa en la aplicación de una metodología mixta, que incluya tanto una entrevista semi estructurada y la aplicación de un test de inteligencia proporcionado por la directora.

En cuanto a la técnica cualitativa, hemos decidido crear una entrevista semi estructurada (véase el modelo en Anexo I), que permita obtener una visión en profundidad de las experiencias, percepciones y pensamientos de la muestra seleccionada. La entrevista se planteó y se diseñó de manera flexible, permitiendo a los trabajadores sociales expresar sus experiencias y proporcionar información valiosa para el trabajo. A través de esta técnica, se busca explorar los aspectos más subjetivos e interpretativos relacionados con el tema de estudio, mediante tres ítems:

1. Identificación de situaciones complejas.
2. Saber cómo se sienten ante esas situaciones complejas.
3. Saber cómo afrontan y gestionan esas situaciones complejas.

Por otro lado, en cuanto a la técnica cuantitativa, se aplicó un test de Inteligencia Emocional (véase en Anexo II) basado en *Trait Meta-Mood Scale* (TMSS) del grupo de investigación de Salovey Y Mayer, que busca evaluar el metacognoscimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas. La TMSS-24 contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional, con ocho ítems cada una de ellas:

1. Atención emocional: Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
2. Claridad de sentimientos: Comprendo bien mis estados emocionales.
3. Reparación emocional: Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente.

Mediante la combinación de estas dos técnicas empleadas para el desarrollo del tema de estudio, obtendremos un enfoque mixto que permita observar desde una perspectiva global identificar patrones, tendencias y relaciones significativas en la información recopilada.

A la hora de **realizar las entrevistas**, antes de focalizar la atención en los tres objetivos mencionados anteriormente, realizamos una serie de preguntas a cada profesional con el objetivo de contextualizar las áreas en las que intervienen, así como sus años de experiencia en ellas, otras áreas o campos de trabajo en los que hayan desarrollado la profesión, etc. Tras obtener esta información, comenzamos a indagar sobre las nociones que los sujetos tienen sobre la inteligencia emocional, para poder así conocer, en parte, su opinión con respecto al tema.

Tras la realización de estas preguntas introductorias para conocer la perspectiva de cada sujeto, quisimos conocer qué entendían ellos como “situación compleja” y que nos ejemplificaran alguna que hubieran vivido a lo largo de su trayectoria profesional (objetivo 1), preguntamos acerca de sus sentimientos ante esas situaciones complejas (objetivo 2), e indagamos acerca de cómo las habían afrontado y gestionado (objetivo 3).

El **sujeto 1** ha trabajado mayormente en el área del Trabajo Social comunitario. Cuenta con más de 22 años de experiencia en este campo, y empezó a desarrollarse en él cuando terminó la formación universitaria.

Define la inteligencia emocional como la *“capacidad de comprender los sentimientos de las demás personas y saber relacionarte de una forma adecuada emocionalmente hablando”* y comenta que le parece uno de los factores más importantes, debido a que la profesión se basa en una relación de apoyo al usuario. Con respecto al campo de la inteligencia emocional, no ha obtenido formación como tal, pero sí sobre temas relacionados. Refiere ser una persona consciente de sus emociones y capaz de manejarlas, ya que de lo contrario *“el trabajo no alcanzaría los objetivos propuestos”*.

Respecto a las situaciones complejas, comentó que hoy en día cualquier situación en la que los trabajadores sociales deban intervenir tiene cierto grado de complejidad, e hizo referencia a dos situaciones concretas: por un lado, una familia desestructurada, multiproblemática y conformada por menores; por otro lado, el caso de una mujer maltratada a la cual tuvieron que sacar de casa durante la madrugada, colaborando con la policía, y retirándole tanto a ella como a su pareja los menores. Estas dos situaciones le causaron un sentimiento de desbordamiento, y cierta preocupación y temor por estar haciendo “lo correcto” o lo mejor para los menores. Para gestionar y afrontar este tipo de situaciones, comenta que conocer las experiencias de otros profesionales es algo que le ayuda, además de su propio autoconocimiento y la experiencia que ha obtenido con el paso de los años.

Además, considera que el compartir los casos con los compañeros de trabajo es una herramienta muy útil que puede aportar cosas positivas a la intervención, además de ser un apoyo ante las preocupaciones. Por otro lado, refiere nunca haber tenido secuelas físicas, aunque sí haberse llevado muchas preocupaciones a casa, que con el tiempo ha aprendido a gestionar mejor.

El **sujeto 2** ha trabajado durante toda su trayectoria profesional en el área de educación, concretamente como trabajadora social en equipos de orientación educativa de infantil, primaria y secundaria. Cuenta con casi 39 años de experiencia en esta área, y comenzó su trayectoria profesional nada más finalizar la formación universitaria.

Define la inteligencia emocional como la *“capacidad que tenemos las personas para entender al otro y, a su vez, entender su proceso vital. Es gozar de unas habilidades sociales, de una capacidad de empatía, asertividad... y a su vez, tener ese respeto por el otro. Ser resilientes con uno mismo y con los demás”*. Considera que la inteligencia emocional es la clave de la profesión, ya que es lo que permite sobrellevar las situaciones complicadas a las que han de hacer frente, y permite separar la vida personal de la profesional. Refiere que, al haber trabajado en el área de educación, sí que ha recibido bastante formación sobre la inteligencia emocional, y cada vez más. Actualmente, se define a sí misma como una persona consciente de sus emociones, y capaz de manejarlas, aunque comenta que en ocasiones ciertas situaciones han hecho que las mismas le jugasen una mala pasada o ha sufrido algún tipo de crisis. Además, afirma que durante los primeros años no sabía cuidar de su bienestar emocional, y que esto le generaba mucho estrés y ansiedad. Con el paso del tiempo y la adquisición de

experiencias, ha sido capaz de aprender a controlarlas, y las formas de autocuidado que destaca son: compartir las situaciones estresantes con otras personas y hacer mucho ejercicio físico.

Respecto a las situaciones complejas, hizo referencia a varias situaciones en las que menores de edad se veían involucrados. Sin embargo, destacó que la más compleja a lo largo de su trayectoria profesional había sido la retirada de menores por situación de desatención, abuso y maltrato hacia ellos. Cuando vivió esta situación, declara haber sentido mucha rabia y dolor, mezclado con incompreensión y estrés. Lo que más le preocupaba era estar haciendo lo mejor para el menor, el pensar en cómo iba a terminar la situación, y su propia seguridad (tenía miedo de ser violentada por los progenitores). Para gestionar y afrontar este tipo de situaciones, comenta que mantener la calma, hacer ejercicios de respiración y compartir con otros profesionales y la familia lo vivido sirve de gran ayuda. El poder apoyarse en el equipo lo destaca como algo esencial, ya que, aunque fuera un caso “solo suyo” podía contar con ellos, lo cual la ayudaba a sentirse respaldada y apoyada emocionalmente. Por otro lado, comenta que al ser la retirada de menores una situación tan estresante, padeció los días siguientes muchos dolores de espalda y tensión en las cervicales.

El **sujeto 3** ha trabajado mayormente en el área asistencial. Durante 18 años estuvo participando en un Programa de Chabolismo, aunque además de esto, tiene otro tipo de experiencias laborales (pisos de acogida de mujeres y menores, educadora social etc.)

Define la inteligencia emocional como *“la capacidad de entender al otro, de ponerse en el lugar del otro, de ser amable con las personas, de empatizar”*. Según refiere, la inteligencia emocional es esencial en la profesión, y aunque no haya recibido cursos de formación como tal referidos al término, si ha leído sobre el tema. Comenta ser consciente de sus emociones y no esconderlas, dejarlas fluir, además de saber reconocer cuando una emoción negativa ha podido afectar a la hora de intervenir con un usuario.

Respecto a las situaciones complejas que ha afrontado a lo largo de su trayectoria profesional, ha seleccionado una de las vividas cuando trabajaba en el Programa de Chabolismo. En esta situación, el sujeto fue amenazado por un patriarca de etnia gitana, el cual le exigía que llevase a sus hijos al colegio en su propio coche, recriminándole que era su obligación. Ante esta situación, destaca haber sentido mucho miedo y angustia, junto con preocupación de no saber ocultar ese miedo ante el usuario que la amenazaba. Sentía que, si no ocultaba el miedo, perdía el control de la situación, y eso era lo que más le preocupaba. Comenta recordar cómo le temblaban las piernas en ese momento. La estrategia que utilizó para hacer frente a esta situación fue adoptar una actitud similar a la del usuario (poniéndose al mismo nivel de “chulería”), con el objetivo de que este no se aprovechara de su miedo. Decidió además hablar con un compañero del equipo (un hombre) para que le acompañase al día siguiente otra vez al sitio, ya que consideraba que, si iba acompañada de un hombre, el usuario no mostraría más ese tipo de actitud. Considera que la experiencia es un punto clave en estas situaciones, ya que cuanto más experiencia tienes mejor sabes reaccionar ante ciertos sucesos, y más fácil de controlar pueden resultar. El trabajo en equipo es algo que considera esencial en la profesión, debido a que el juicio de otros profesionales puede aportar positivamente a la intervención, además de puedes “desahogarte” y sentirte comprendido y apoyado.

Además, comenta nunca haber tenido secuelas físicas ni mentales como tal tras afrontar situaciones complejas, aunque sí era algo normal soñar con los usuarios que atendía.

El **sujeto 4** ha desarrollado siempre su labor profesional en el área asistencial. Cuenta con una amplia experiencia en la profesión, aunque estos últimos años ha estado trabajando como funcionaria para el Ayuntamiento de Zaragoza en el Centro Municipal de Atención y Prevención de Adicciones.

Considera que la inteligencia emocional es *“un conjunto de habilidades que uno pone en marcha y que tiene que ver con cualidades que vas aprendiendo, y que están relacionadas con la empatía, entender sentimientos, resolución de conflictos...”*. Afirma que este tipo de inteligencia es muy importante a la hora de ejercer la profesión, y que, aunque no haya recibido formación como tal acerca de esto, sí que en algún curso le han proporcionado ciertas pinceladas sobre el término y lo que engloba. Además, refiere ser una persona capaz de identificar sus emociones a la hora de intervenir con usuarios. Respecto a su propio autocuidado, comenta que es capaz de empatizar con los usuarios que atiende pero que muchas veces le ayuda a no *“empaparse”* tanto el pensar que no es en su vida en la que se están dando las situaciones en las que interviene.

La situación compleja que describe es la siguiente: una pareja en la que la mujer sufría violencia de género y acudía por consumo. Durante la entrevista inicial, se podía observar como el marido controlaba todo lo que la mujer decía, ya que ella estaba bastante cohibida por la presencia de este. Además, el marido cuestionaba todo lo que el profesional decía o proponía. Esta situación causó a la profesional un sentimiento de incomodidad y rechazo, a la par que fragilidad al sentirse tan cuestionada. Además, refiere que lo que más le preocupaba era perder el foco en lo realmente importante y el tema principal, que era el consumo y la situación de maltrato de la mujer. Comenta que lo más puede ayudar a gestionar y sobrellevar este tipo de situaciones es el respaldarse en el equipo de trabajo, la experiencia, y el mantenerse informado y actualizado con respecto al campo en el que se interviene, ya que esto ayuda a mejorar en las intervenciones de forma constante. Como forma de autocuidado, destaca el refugiarse en la familia y actividades preferidas para despejar la mente.

Con respecto a las secuelas físicas y psicológicas del sujeto, menciona que en el trabajo genera bastante tensión y que esta se le carga en la espalda, y que muchas veces sueña con los usuarios que atiende.

El **sujeto 5** tiene 45 años y cuenta con 25 años de experiencia dedicados enteramente a los Servicios Sociales. Concretamente, trabaja en un Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) de Zaragoza.

Este sujeto considera que la inteligencia emocional es *“la capacidad de conocer y analizar mis propias emociones y las de los otros”*. Considera que la inteligencia emocional juega un papel fundamental en el Trabajo Social, a pesar de ser un tema poco comentado. Durante su etapa universitaria no había nada relacionado con el tema, y refiere no haber recibido formación de ningún tipo sobre esto. Se considera una persona consciente de sus emociones, capaz de ponerle nombre a lo que un usuario le está generando ante una determinada situación.

Respecto a las situaciones complejas, este sujeto destaca que la situación más compleja que le ha tocado vivir había sido con una mujer y su hija menor que habían venido de Argentina. Fueron sin cita al CMSS y se las atendió. La hija le había contado a su madre la noche anterior que desde hace años sufría abusos por parte de su padrastro. Al día siguiente, tras haber organizado una cita con la psicóloga, la mujer se suicidó.

Esta situación causó un impacto muy grande en el sujeto, una situación de shock. Su mayor preocupación era no haber hecho todo lo posible por ayudarlas, pero considera que sí lo hizo.

Para gestionar y afrontar este tipo de situaciones, comenta que necesita analizar detalladamente todo el contexto, y que eso le ayuda a no caer en una posible mala práctica. Por otro lado, considera que reconocerse

su propia valía como profesional (destacando sus capacidades positivas) y seguir adquiriendo experiencias y formación contribuye a una mejor gestión de las diferentes situaciones.

Respecto a la salud mental y física, es consciente de que el trabajo le afecta en ambas partes. El sueño de este sujeto se ve afectado negativamente, ya que si se despierta durante la noche no consigue conciliar nuevamente el sueño. Durante el horario laboral no le da tiempo a “*digerir*” todas las situaciones vividas, por ello, después de este es cuando su cabeza empieza a analizarlas. La forma de cuidar su bienestar emocional que destaca es la capacidad que ha desarrollado de poder empatizar con el usuario, pero distanciándose.

El **sujeto 6** tiene 36 años y comenzó a ejercer la profesión al finalizar la formación universitaria. Durante 15 años ha estado trabajando en el área del Trabajo Social Sanitario.

Este sujeto define la inteligencia emocional como “*la capacidad de gestionar las emociones propias, responsabilizarse y tener conciencia de estas en las relaciones con una misma, las relaciones con los otros y el mundo*”. Comenta que la considera una competencia básica como persona y como profesional, ya que el Trabajo Social es una profesión en el que se da una constante relación usuario-profesional. Refiere haber recibido algunas nociones sobre la inteligencia emocional a través de otras formaciones complementarias realizadas, pero no una formación específica en este campo. Además, se define como una persona consciente de sus emociones y capaz de manejarlas, aunque comenta que ante situaciones violentas le resultan difíciles de gestionar.

Respecto a las situaciones complejas que ha vivido a lo largo de su trayectoria profesional, hizo referencia a varias: observar situaciones de violencia por parte de pacientes a compañeros suyos, recibir amenazas de usuarios en un centro de personas sin hogar, trabajar con usuarios con alto riesgo de agresividad potencial y hacerlo con poco apoyo por parte del equipo de trabajo, y por último, acudir sin apoyo a un domicilio con personas con riesgo de relaciones peligrosas, con sintomatología psicótica activa. Estas situaciones, en general, causaron miedo y angustia al sujeto, siendo en todos los casos la mayor preocupación el ser agredido físicamente. Para gestionar y afrontar este tipo de situaciones, comenta que respaldarse en el equipo de trabajo y pedir ayuda a otros profesionales es la clave, conocerse a uno mismo para saber las fortalezas y debilidades, y adoptar medidas de precaución además de conocer los protocolos de actuación de cada puesto de trabajo. Por otro lado, considera relativizar las situaciones y tratar de confiar en el proceso y en las capacidades de las personas también es algo útil y necesario.

Comenta no haber tenido repercusiones físicas nunca, pero sí mucha preocupación y estrés. Una de las formas de cuidado emocional que destaca es considerar a la persona como responsable y capaz de su propio cambio, asumiendo que su voluntad para lograrlo es la clave y que sin ella el proceso no puede desarrollarse. Es decir, el profesional es responsable, pero hasta cierto punto.

Tras el análisis de las respuestas proporcionadas para cada ítem por cada sujeto de forma individual, realizamos una comparativa entre los resultados obtenidos por la totalidad de la muestra con respecto a cada uno de ellos. Además, analizamos también otras variables, estableciendo relaciones entre muchas de las respuestas, y determinando así diversas conclusiones.

Con respecto a la importancia que los sujetos creen que tiene la inteligencia emocional en el desarrollo de la profesión de Trabajo Social, obtuvimos una respuesta unánime. El 100% de la muestra considera que tiene una gran importancia, definiéndolo el 50% de los sujetos como una competencia básica y/o esencial en la profesión.

Esta unanimidad en cuanto a determinar que la inteligencia emocional es un factor clave en la profesión puede ser debida a que en Trabajo Social se está en constante relación con otras personas que viven situaciones complicadas, y es necesario comprender los sentimientos que estas situaciones están generando tanto en los usuarios como en los propios profesionales, para así poder establecer una adecuada relación de ayuda basada en la empatía, el apoyo, el respeto, la confianza etc.

Por otro lado, los profesionales deben ser conscientes de sus propias “limitaciones”, de situaciones que no vayan a ser capaces de afrontar de la mejor manera debido a otras experiencias que les hayan generado malestar o no hayan sabido gestionar correctamente. El 16% de la muestra declara abiertamente que la inteligencia emocional -y todo lo que abarca- es un término poco tratado en la formación para la profesión y en la profesión como tal para la importancia que tiene. Tan solo un 16% ha recibido formación específica la inteligencia emocional, mientras que el resto de la muestra declara no haberlo hecho, aunque sí haber leído sobre el tema y temas relacionados, o haber recibido algunas nociones gracias a formaciones complementarias.

Por otro lado, el 100% de la muestra coincide en ser consciente de sus emociones a la hora de intervenir, sin embargo, el 50% manifiesta conocer que sus emociones estaban afectando negativamente en alguna ocasión a la hora de desarrollar la intervención, ya que han sido incapaces de controlarlas totalmente. Actualmente, el 100% de la muestra refiere ser capaz de manejarlas, aunque el 16% comenta que ante las situaciones de violencia le siguen costando.

Con respecto al primer ítem sujeto de análisis, “*identificar situaciones complejas*”, el 66% de los sujetos narran situaciones en las que hay maltrato o abuso hacia mujeres o menores. Además, en el 50% de ellas se realiza la retirada del menos por parte del sujeto. La elección de estas situaciones calificadas como complejas por los profesionales puede ser debido a la situación de vulnerabilidad de ambos colectivos ante la experiencia vivida. Tanto los menores como las mujeres no tienen los recursos ni el apoyo suficientes como para poder denunciar de manera temprana la situación, o la ayuda para salir de ella. Además, apartar a un menor de su núcleo familiar -aunque sea lo más adecuado para él- es una acción difícil. Por otro lado, el porcentaje restante de la muestra de sujetos manifiesta como situaciones complejas aquellas en las que se han recibido amenazas de forma directa. Esto es debido a que es una situación violenta, en la cual los profesionales temen por su seguridad.

El segundo ítem que analizamos fue “*saber cómo se sienten ante situaciones complejas*”. Existe diversidad conforme a las respuestas obtenidas, aunque el 100% de la muestra coincide en haber tenido un sentimiento de preocupación ante la situación que plantea. De este 100%, destacamos que el 50% de la muestra total sentía preocupación por estar haciendo bien y/o todo lo posible en la intervención, mientras que el 33% sentía preocupación por su propia seguridad y el 16% por ambas dos. Además, el 50% de los sujetos sintieron miedo ante la situación planteada, y el 33% miedo y angustia. Por otro lado, el 66% de los sujetos se sintió desbordado y/o estresado. Otras de las respuestas menos destacadas fueron: incompreensión, incomodidad, fragilidad... Sin embargo, pensamos que existe un porcentaje más alto de la muestra que se ha sentido frágil e incómodo ante la situación y no lo ha manifestado como tal.

Que el total de los sujetos muestren preocupación ante la situación creemos que es algo natural ya que eso muestra su implicación con respecto al caso, además de preocupación por estar haciendo “lo mejor” o lo más adecuado para los usuarios. Por otro lado, que sientan miedo y estrés también nos parece algo natural, ya que enfrentarse a una situación desconocida a la vez que compleja no resulta fácil.

El tercer ítem que analizamos fue “*saber cómo afrontan y gestionan estas situaciones complejas*”. Según el 100% de los sujetos, lo mejor a la hora de afrontar o gestionar una situación compleja es apoyarse en el equipo de trabajo, ya que eso hace que el profesional se sienta respaldado y comprendido, además de que comparte la “carga” y la preocupación que la situación puede causarle. Además, el 33% de la muestra manifestó que el compartir con el equipo podía ser algo que contribuyese de manera notable a la intervención, ya que de esta forma los demás profesionales podrían hacer diferentes aportaciones basadas en la experiencia y desde otro punto de vista. Por otro lado, el 50% de la muestra refirió que la experiencia propia era un factor de mucha ayuda a la hora de hacer frente a estas situaciones, y que mantenerse informado sobre el campo de intervención, los protocolos de actuación y continuar formándose era algo necesario. Por último, el 33% comentó que el autoconocimiento jugaba un papel muy importante en estas situaciones, y el 16% de la muestra total dijo que una de las claves era mantener la calma. Como hemos podido ver, apoyarse en el equipo es algo fundamental en la profesión.

Además, los profesionales destacan ciertas formas de autocuidado mental, entre las que además de apoyarse en el equipo, encontramos: tener la capacidad de empatizar con los usuarios, aunque sabiendo distanciarse, y compartir con la familia (un 50% de la muestra las comenta). Por otro lado, el 33% declara que el deporte sirve de gran ayuda para despejar la mente, y un 16% considera que reconocer al usuario como persona capaz y responsable de su propio cambio es necesario para no sentir “impotencia” si la situación no mejora. Además, otro 16% considera que reconocer la propia valía como profesional es clave.

Para finalizar, analizamos las “secuelas” físicas y psicológicas que los sujetos padecían tras haber intervenido en estas situaciones, y las respuestas fueron las siguientes: el 33% padeció dolores físicos (dolor de espalda, dolor cervical...) por otro lado, el 50% de la muestra sufrió alteraciones en el sueño, llegando a soñar con los usuarios atendidos y el 16% ambas dos. Por último, el 33% únicamente declara haberse llevado preocupaciones a casa, pero sin malestar físico.

En cuanto a la **evaluación del test de inteligencia emocional** que se le aplicó a la muestra al acabar las entrevistas, hay que tener en cuenta, como se ha mencionado anteriormente, los factores del mismo. En primer lugar, hay que sumar los ítems del 1 al 8 para comprender el análisis del factor *atención emocional*; en segundo lugar, los ítems del 9 al 16 para el factor *claridad emocional*; y, en tercer lugar, los ítems del 17 al 24 para el factor *reparación de las emociones*.

A la hora de realizar el análisis, las mujeres tienen unos puntos de corte y los hombres otros, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos, como puede verse reflejado en las siguientes tablas:

	Puntuaciones <i>Hombres</i>	Puntuaciones <i>Mujeres</i>
Atención	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

	Puntuaciones <i>Hombres</i>	Puntuaciones <i>Mujeres</i>
Claridad	Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
	Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
	Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

	Puntuaciones <i>Hombres</i>	Puntuaciones <i>Mujeres</i>
Reparación	Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
	Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
	Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

Resultados test del sujeto 1 (hombre):

En cuanto al factor *atención emocional*, la suma es de 18 puntos, que, comparado con las puntuaciones de corte para hombres, resulta prestar poca atención a sus emociones, con lo que no es capaz en su totalidad de sentir y expresar los sentimientos de una forma adecuada.

En cuanto al factor *claridad de sentimientos*, la suma resulta 31 puntos, por lo que se relaciona con una adecuada claridad, comprendiendo bien sus estados emocionales.

La suma del factor *reparación emocional* es de 38 puntos, lo que se traduce en una reparación excelente, regulando los estados emocionales de una manera correcta.

Resultados test sujeto 2 (mujer):

En cuanto al factor *atención emocional*, ha obtenido un resultado de 29 puntos, lo cual es una adecuada atención, capaz de sentir y expresar los sentimientos de manera adecuada.

Ha obtenido 37 puntos en el factor *claridad de sentimientos*, lo que se traduce en una excelente claridad, comprendiendo sus estados emocionales.

En cuanto al factor *reparación emocional*, ha obtenido 37 puntos, teniendo una excelente reparación de sus emociones, regulando los estados emocionales correctamente.

Resultados test sujeto 3 (mujer):

En el factor *atención emocional* ha obtenido 24 puntos, lo que, comparado con las puntuaciones de corte para mujeres, está en el límite de prestar poca atención, con lo que no es capaz de sentir y expresar los sentimientos de una forma adecuada.

En cuanto al factor *claridad de sentimientos*, ha obtenido una puntuación de 31 puntos, que se traduce en una adecuada claridad, es decir, buena comprensión de los estados emocionales.

En cuanto al factor *reparación emocional*, ha obtenido 34 puntos, teniendo una capacidad adecuada de regular los estados emocionales.

Resultados test sujeto 4 (mujer):

La suma del factor *atención emocional*, ha sido de 30 puntos, con lo que es capaz de sentir y expresar sentimientos de forma adecuada.

En cuanto al factor *claridad de sentimientos*, comprende de manera adecuada sus estados emocionales, siendo la suma 31 puntos.

En cuanto al factor *reparación emocional*, la suma ha sido de 30 puntos, lo que se traduce en una adecuada regulación de los estados emocionales.

Resultados test sujeto 5 (mujer):

En cuanto al factor *atención emocional*, ha obtenido 29 puntos, teniendo una adecuada atención en expresar los sentimientos.

Sobre el factor *claridad de sentimientos*, ha obtenido 31 puntos, lo cual se traduce en una adecuada claridad para comprender sus estados emocionales.

La suma total del factor *reparación emocional*, ha sido de 30 puntos, teniendo una adecuada regulación de los estados emocionales.

Resultados test sujeto 6 (mujer):

Sobre el factor *atención emocional*, ha obtenido una puntuación de 30 puntos, teniendo una adecuada atención. De esta manera, es capaz de sentir y expresar sus sentimientos de forma adecuada.

La suma del factor *claridad de sentimientos*, ha sido de 33 puntos, lo que se traduce en una adecuada claridad, comprendiendo bien sus estados emocionales.

En cuanto al factor *reparación emocional*, ha obtenido 25 puntos, siendo una adecuada reparación en cuanto a sus estados emocionales.

A modo de resumen, estos han sido los resultados agrupados por géneros y por puntuaciones de corte:

Hombres entrevistados: 1

Atención <i>Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada</i>	Presta poca atención (<21)	X
	Adecuada atención (22 a 32)	-
	Presta demasiada atención (>33)	-
Claridad <i>Comprendo bien mis estados emocionales</i>	Debe mejorar su claridad (<25)	-
	Adecuada claridad (26 a 35)	X
	Excelente claridad (>36)	-
Reparación <i>Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente</i>	Debe mejorar su reparación (<23)	-
	Adecuada reparación (24 a 35)	-
	Excelente reparación (>36)	X

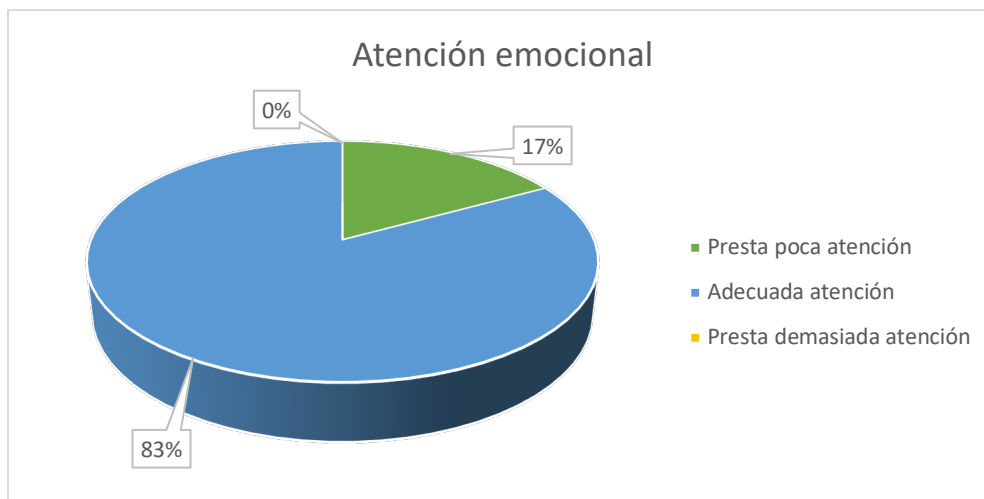
Mujeres entrevistadas: 5

Atención <i>Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada</i>	Presta poca atención (<24)	1
	Adecuada atención (25 a 35)	4
	Presta demasiada atención (>36)	-
Claridad <i>Comprendo bien mis estados emocionales</i>	Debe mejorar su claridad (<23)	-
	Adecuada claridad (24 a 34)	4
	Excelente claridad (>35)	1
Reparación <i>Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente</i>	Debe mejorar su reparación (<23)	-
	Adecuada reparación (24 a 34)	4
	Excelente reparación (>35)	1

Para poder observar de manera más integrada los resultados, utilizaremos gráficos como herramienta principal de visualización y análisis.

Al integrar los resultados en gráficos, buscamos identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre las diferentes puntuaciones que han obtenido los entrevistados. Estos gráficos nos permitirán ver de manera efectiva la información recopilada, facilitando comparaciones y contrastes entre las puntuaciones.

El utilizar gráficos como herramienta clave para el análisis conjunto de los entrevistados, nos permitirá extraer conclusiones más fundamentadas tras el análisis.



El hecho de que el 83% de los trabajadores sociales entrevistados tengan una buena atención sobre sus emociones es confortante, puesto que indica que la mayoría son conscientes de sus propias emociones, lo que les permite reconocer, comprender y gestionar correctamente sus estados emocionales en su trabajo.

Sin embargo, es importante destacar ese 17% restante que presta poca atención a sus emociones. Este dato puede ser motivo de preocupación, ya que puede tener consecuencias tanto para su propio bienestar como para su capacidad de proporcionar una correcta intervención al usuario.

En el campo de nuestra profesión, la atención y el cuidado de los demás son aspectos fundamentales, aunque en ocasiones se olvide prestar atención a nuestras propias emociones. Reconocer y manejar nuestras emociones es crucial para nuestro bienestar personal y profesional, así como para proporcionar un apoyo efectivo a los usuarios con los que trabajamos.

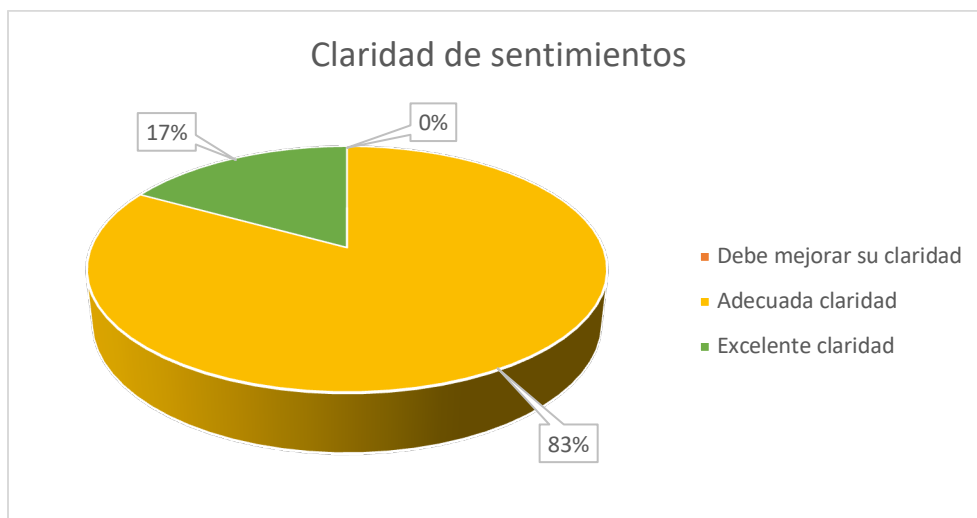
La profesión del Trabajo Social es exigente emocionalmente hablando, puesto que estamos expuestos a historias y situaciones complejas, y es natural que nuestras propias emociones afecten en el proceso. Ignorar o reprimir estas puede llevarnos a experimentar agotamiento, síndrome de *burnout*, o estrés laboral que acaben afectando a nuestra calidad de vida.

Al tomar conciencia de nuestras emociones, podemos comprender mejor cómo nos afectan y cómo influyen en nuestro trabajo. Al darles atención, podemos identificar las emociones negativas ante las situaciones complejas y buscar estrategias para manejarlas de la mejor forma, como han comentado la mayor parte de la muestra, con la búsqueda de apoyo en el equipo de trabajo.

Al ser conscientes de nuestras emociones, también nos convertimos en modelos a seguir para los usuarios. Al mostrarles cómo lidiar con las emociones de una manera constructiva, les proporcionamos herramientas para que gestionen sus propias emociones y situaciones complicadas.

Siendo conscientes de nuestras emociones en el Trabajo Social, nos conocemos más a nosotros mismos, mejoramos nuestra capacidad para proporcionar apoyo y establecemos bases sólidas para una buena praxis de la disciplina.

En general, este resultado destaca la gran importancia de atención a las emociones en el contexto laboral del Trabajo Social. Mientras que la mayoría de los trabajadores sociales encuestados muestran una buena atención a sus emociones, existe una necesidad de enfocarse en apoyar y reforzar a aquellos que prestan poca atención a sus emociones. Esto podría incluir programas de desarrollo profesional, formación en inteligencia y competencias emocionales, estrategias de autocuidado...



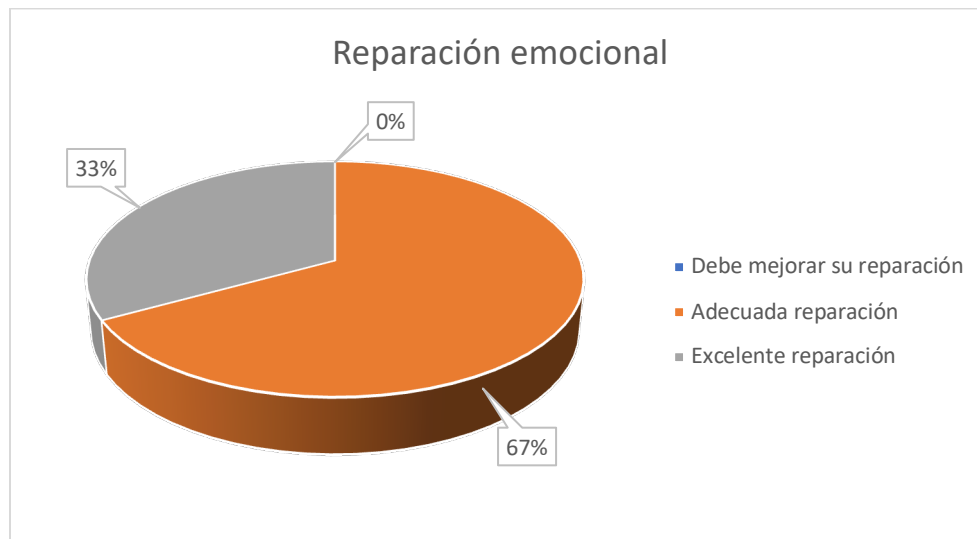
Cuando hablamos de claridad de sentimientos nos referimos a una comprensión de los estados emocionales de una persona, en este caso, de la muestra seleccionada. Cada persona trae consigo una variedad de estados emocionales, que pueden estar influenciados por sus experiencias, circunstancias actuales y antecedentes personales.

Como puede observarse, el 83% de los trabajadores sociales encuestados tienen una buena claridad de sentimientos. Esto significa que son capaces de reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones en el contexto de su trabajo. Además, el 17% restante refleja una excelente claridad de sentimientos, lo que indica que tienen una habilidad aún más aguda para comprender y utilizar sus estados emocionales de manera constructiva.

La comprensión de dichos estados emocionales permite escuchar activamente en la intervención como trabajadores sociales y validar las experiencias emocionales de los usuarios. Al hacerlo, les demostramos que sus sentimientos son legítimos y reconocidos, ayudando a construir de esta manera una relación de confianza y un espacio seguro para expresarse y encontrar soluciones a sus problemas.

Teniendo una adecuada, o incluso excelente claridad de sentimientos como se puede ver reflejado en el gráfico, obtendríamos conocimiento de nuestras emociones; evita la proyección, es decir, que nuestras experiencias personales sesguen nuestra percepción y toma de decisiones; mejora la empatía, puesto que crearíamos un vínculo con el usuario, facilitando un ambiente de confianza y confidencialidad; y también, siendo conscientes de nuestras propias emociones, podemos actuar de manera ética y tomar decisiones informadas que beneficien a los usuarios.

El hecho de que el 100% de los trabajadores sociales muestren una buena claridad de sentimientos indica que la praxis es positiva. Indica que son conscientes y tienen un buen manejo de sus propias emociones en el desempeño de su labor profesional.



La regulación de los estados emocionales es de vital importancia para el trabajador social, ya que permite desarrollar y aplicar inteligencia emocional en su práctica profesional.

En el ámbito sociolaboral del Trabajo Social, la regulación de los estados emocionales implica la habilidad de mantener un equilibrio emocional y responder de manera adecuada a las situaciones que se presentan, en este caso, a las situaciones complejas.

Los resultados de este factor demuestran que el 67% de los trabajadores sociales entrevistados tienen una adecuada reparación de sus estados emocionales, mientras que el 33% restante demuestra una excelente reparación. Estos resultados demuestran una buena sintonía entre inteligencia emocional y buena praxis en trabajo social, puesto que en ningún caso se debe mejorar la reparación en la muestra seleccionada.

La regulación de los estados emocionales permite dotar al trabajador social de una perspectiva objetiva y no dejarse llevar por las emociones en las situaciones complejas descritas por los entrevistados. Además, permite reconocer cuando se está asumiendo una carga emocional excesiva y tomar medidas para prevenir la sobrecarga emocional en el trabajo.

El hecho de que el 100% de los entrevistados sepa realizar una adecuada reparación emocional al intervenir con los usuarios es motivo de buena práctica en el Trabajo Social. Esto asegura un cuidado efectivo del usuario y de su situación vital, establece relaciones sanas y de confianza, facilita la toma de decisiones y promueve el bienestar personal y profesional de los trabajadores sociales. En definitiva, la reparación emocional es esencial para una intervención exitosa y una práctica ética y centrada en las necesidades de los usuarios.

Conclusiones

El presente trabajo ha abordado la relación entre la inteligencia emocional y la construcción de una identidad profesional sólida en el ámbito del Trabajo Social. A través de la realización de seis entrevistas a profesionales con varios años de experiencia en el sector, se ha obtenido una visión clara y unánime sobre la importancia de la inteligencia emocional en la formación y en el desarrollo de la disciplina.

Los resultados que se han obtenido en el análisis demuestran de una manera tangente que la inteligencia emocional es un factor esencial para la configuración de una identidad profesional sólida. Los trabajadores sociales entrevistados reconocen la influencia directa de la inteligencia emocional en su capacidad para comprender y gestionar las emociones propias y las de los usuarios, establecer relaciones empáticas y efectivas con los mismos, y afrontar, como hemos analizado, las situaciones complejas a las que cada uno afronta en su trabajo en relación con la intervención profesional.

Creemos muy relevante destacar que la importancia de la inteligencia emocional en la formación de los trabajadores sociales ha sido una cuestión que ha ganado terreno en estos últimos años, puesto que anteriormente, el concepto “inteligencia emocional” no era reconocido ni tampoco conocido por los profesionales de esta disciplina. Como comentaban muchos de nuestros entrevistados, alguna vez han ido a formaciones puntuales donde este tema se trataba, pero no de manera sólida ni íntegra en el desarrollo de la profesión.

La inteligencia emocional ha ampliado horizontes, ya no solo en el ámbito sociolaboral, sino también en todos los aspectos de nuestra vida. Gracias a la información seleccionada para realizar esta investigación, y el libro “Inteligencia Emocional”, de Daniel Goleman, la visión que nosotros tenemos ahora mismo de este macro concepto es de una gran importancia para cualquier aspecto de la vida cotidiana. Ya no solo hablando desde la construcción de la identidad profesional, sino también de la personal.

Como afirma Daniel Goleman, pionero en el estudio de la inteligencia emocional, *“la habilidad para reconocer las propias emociones, comprender los sentimientos de los demás y manejar eficazmente las emociones propias y ajenas es fundamental para el éxito en cualquier ámbito de la vida”*. Esta cita ejemplifica el valor trascendental de la inteligencia emocional en la construcción de la identidad profesional de la que hablamos, en el Trabajo Social.

En resumen, los análisis obtenidos en este Trabajo Fin de Grado (TFG), respaldan la relación tan directa que hay entre la inteligencia emocional y la construcción de una identidad profesional sólida en los trabajadores sociales. Los resultados a través de las entrevistas y el test corroboran la importancia de desarrollar y potenciar la inteligencia emocional como parte de la identidad profesional, con el fin de mejorar las competencias emocionales del profesional y ofrecer una atención de calidad y empática a los usuarios a los que se intervenga.

Bibliografía

Aguilar, L; Landa, A. (2008). "El papel de la IEP y del Optimismo/Pesimismo disposicional en la resolución de problemas sociales: Un estudio con alumnos de trabajo social". *Education & Psychology*, 6, 363-382.

Alonso Serna, D. K. (2019). "Inteligencia emocional, Daniel Goleman. Con Ciencia Serrana Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Ixtlahuaco". Recuperado el 3 de junio de 2023, de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ixtlahuaco/article/view/3677>.

Blanco Ramos, A.M. (2018). "La inteligencia emocional en los distintos ámbitos en los que interviene el trabajador social: evidencias empíricas y aplicaciones". [Universidad de Jaén]. Recuperado el 13 de junio de 2023, de <https://crea.ujaen.es/bitstream/10953.1/13232/1/TFG%20Blanco%20Ramos%2C%20Antonio%20Manuel.pdf>.

Bolívar, Antonio, Manuel Fernández-Cruz y Enriqueta Molina (2005), "Investigar la identidad profesional del profesorado: una triangulación secuencial".

Cobo, Juan Manuel (2003), "Ética profesional", 4º de Pedagogía (curso 2003-2004), Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

Consejo del trabajo social—Portal del consejo general del trabajo social. (s.f.). Consejo General del Trabajo Social. Recuperado el 8 de abril de 2023, de <https://www.cgtrabajosocial.es/>

Consejo General del Trabajo Social, (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. Herramientas e Instrumentos de Trabajo Social. Cuarta Edición.

Estudio sobre la identidad corporativa del Trabajo Social, de su "rol profesional" ante la convergencia educativa europea y ante los nuevos retos del Estado de Bienestar. Sergio Fernández Riquelme (2008), "Identidad y formación en el trabajo social: desafíos corporativos del prácticum para la docencia y el ejercicio profesional". [Universidad de Murcia].

Evetts, J. (2003), "Identidad, diversidad y segmentación profesional: el caso de la ingeniería". Recuperado el 2 de abril de 2023, de <https://www.aidu-asociacion.org/wp-content/uploads/2019/12/IDENTIDAD-PROFESIONAL-EN-ESTUDIANTES-ACADÉMICOS-Y-COORDINADORES-DE-POSGRADO-DE-LA-UNIVERSIDAD-NACIONAL-AUTÓNOMA-DE-MÉXICO-.pdf>

Extremera, N; Fernández-Berrocal, P. (2004), "El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas, *Revista Electrónica de Investigación Educativa*", 6(2), 309-320. ISSN: 1607-4041. Recuperado del 6 de junio de 2023, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15506205>.

Extremera, N; Rey, L; Durán, A. (2005). "La inteligencia emocional percibida y su influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el "engagement" para trabajadores de centros con personas con discapacidad". *Ansiedad y Estrés*, 11, 63-73.

Federación internacional de trabajadores sociales: conferencia mundial en línea. (s.f.). Recuperado el 10 de abril de 2023, de <https://www.ifsw.org/>

Fierro, A. (1997). *"La identidad personal"*. M. Pérez Olvera (Comp.), Antología de Lecturas, 21-28.

Geng, S & Wenjun, Z. (2011). *"The relationships among emotional exhaustion, emotional intelligence, and occupational identity of social workers in China"*. Social Behaviour and Personality, 39, 309-320.

Goleman, D. (1996). Inteligencia emocional. Barcelona: Kairós.

Kinman, G & Grant, L. (2011). *"Exploring Stress Resilience in Trainee Social Workers: The Role of Emotional and Social Competencies. British Journal of Social Work"*, 41, 261-275.

Lapadat, E. (2017). *"El papel de la inteligencia emocional en las intervenciones desde Trabajo Social con menores expuestos a violencia de género"*. Trabajo Fin de Grado. [Universidad La Rioja]. Recuperado el 3 de junio de 2023, de: <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451>.

Lera, Carmen I (2017). *"Identidad profesional de Trabajo Social. Principales rasgos de su configuración en distintos actores del campo profesional"*. [Universidad Nacional de Entre Ríos].

Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). *"What is emotional intelligence?"* En P. Salovey y D. Sluyter (eds.). Emotional Development and Emotional Intelligence: implications for educators (p. 3-31). New York: Basic Books.

Muñoz, N. (2015). *"Inteligencia emocional en estudiantes de psicología"*, Tesina de grado. [Universidad de Aconcagua]. Facultad de Psicología. Recuperado el 10 de junio de 2023, de <http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/488>. Consultado el 10 de junio de 2023.

Ramiro B. (2014). *"Influencia de la inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de burnout en el desempeño del trabajo social"*. Revista Internacional: Trabajo Social y Bienestar, 3, 123-131.

Rosa, G.; Navarro-Segura, L.; López, P. (2014). *"El aprendizaje de las habilidades sociales en la universidad: Análisis de una experiencia formativa en los grados de educación social y trabajo social"*. Formación universitaria, 7(4), 25-38. Recuperado el 4 de junio de 2023, de <https://doi.org/10.4067/S0718-50062014000400004>.

Rosa, G.; Riberas, G.; Navarro-Segura, L.; Vilar, J. (2015). *"El coaching como herramienta de trabajo de la competencia emocional en la formación de estudiantes de educación social y trabajo social de la universidad Ramón Llull, España"*. Formación universitaria, 8(5), 77-90. Recuperado el 4 de junio de 2023, de <https://doi.org/10.4067/S0718-50062015000500009>.

Trujillo Flores, M. M., Rivas Tovar, L. A. (2005). *"Origen, evolución y modelos de la inteligencia emocional. Ciencias administrativas y sociales"*, (p. 9-24).

Anexos

Anexo I: Modelo de Entrevista.

Primera Parte

Área en la que trabaja:	Edad:
Experiencia profesional:	
Formación complementaria a los estudios:	

- ¿Cómo definiría la inteligencia emocional?
- ¿Qué importancia tiene la inteligencia emocional en su labor como trabajador/a social?
- ¿Ha recibido formación acerca de la inteligencia emocional? ¿Cuánto le ha aportado?
- ¿Cree que comprende y es consciente de sus emociones a la hora de intervenir con los usuarios?
- ¿Cree que gestiona bien sus emociones y sentimientos ante cualquier situación sobrevenida que pueda darse en su intervención?
- ¿Cómo se asegura de cuidar su bienestar emocional mientras apoya a los usuarios y afronta situaciones complejas?

Segunda Parte

¿Qué es para usted una situación compleja en el trabajo?

Para nosotros, las situaciones complejas son situaciones altamente estresantes, las cuales tienen un impacto emocional para el trabajador social y que resultan de difícil manejo.

Primer objetivo: Identificar las situaciones complejas.

- ¿Ha tenido usted alguna situación compleja?; ¿Podría describirlas?

Segundo objetivo: Saber cómo se sienten ante estas situaciones complejas.

- ¿Qué sintió ante esa situación?
- ¿Qué emociones experimentó cuando se enfrentó ante esta situación?
- ¿Cuáles son las principales preocupaciones y pensamientos que le emergieron?
- ¿Cómo le afectó a su salud mental y física?

Tercer objetivo: Saber cómo afrontan y gestionan estas situaciones complejas.

- ¿Qué estrategias utilizó para enfrentar y resolver esa situación compleja?

- ¿Cómo influye la experiencia previa y la formación en su capacidad para manejar situaciones complicadas?
- ¿Qué tipo de apoyo emocional y recursos son los más efectivos para ayudarle a lidiar con situaciones complejas?
- ¿Cuál cree que es el papel de la capacitación y la educación continua en la preparación de un trabajador social para manejar situaciones complejas?

Anexo II: Test de Inteligencia Emocional.

TMMS-24.

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5