



MUÑOZ LÓPEZ, J.
Sabiduría Emocional y Social.
Protocolo de Intervención Social
mediante la Inteligencia Emocional
(PISIEM)
 Septiembre 2014. Bosch Editor S.L.
 ISBN:978-84-942385-5-0

Para citar el artículo: MUÑOZ LÓPEZ, Joaquín. Sabiduría Emocional y Social. Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional (PISIEM). *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, di-ciembre 2015, n. 206, páginas 157-159. ISSN 0212-7210.

Sabiduría Emocional y Social. Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional (PISIEM)

Emotional wisdom. Social intervention protocol by emotional intelligence (PISIEM)

Escrito por Joaquín Muñoz López, especialista en Inteligencia emocional y con dilatada experiencia en atención a las personas. Es diplomado en Trabajo Social, sociólogo y máster en Inteligencia emocional en las organizaciones. Ha orientado sus estudios al análisis emocional y la felicidad del ser humano y es un estudioso y amplio conocedor del comportamiento humano.

Joaquín Muñoz nos adentra en el conocimiento emocional de los usuarios y de nosotros mismos como profesionales-personas, y lo imbrica en el proceso metodológico de la intervención social, con el objetivo de dirigir esta intervención hacia el trabajo centrado en el usuario y en el desarrollo de su autonomía.

Muñoz presenta un libro que podría utilizarse como manual práctico para la intervención social donde el objeto de intervención es el trabajo emocional de los usuarios como motores e impulsores de su propio cambio.

El libro expone cómo trabajar la inteligencia emocional en la relación usuario-profesional a partir de un modelo propio, al cual llama Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional (PISIEM). Pero no sólo plantea el PISIEM, sino también conocimientos y teorías que se han de poder in-

corporar para poder trabajar con el citado protocolo como puede ser la Teoría del Aprendizaje cognoscitivo de Rotter, la teoría de la indefensión aprendida y la gestión y conocimiento de las emociones, entre otros.

El manuscrito tiene relevancia porque presenta un modelo propio de la intervención social basada en la inteligencia emocional y el modelo de habilidades, devolviendo a la intervención social a su esencia: la promoción del cambio y de la autonomía de los usuarios a través de la relación profesional de ayuda.

Este protocolo incluye varias teorías y conocimientos de mucho calado para la intervención social, pero no se queda solo en la parte del conocimiento, sino que propone técnicas, procedimientos y habilidades en la intervención social dentro de un proceso metodológico clarificado y ajustado a través de la teoría, pero también de estudios y de su larga experiencia práctica. Muñoz nos propone cómo hacer intervención social desde un óptica de trabajo con emociones del propio usuario, teniendo en cuenta las del profesional y las que pueden surgir de la relación de ayuda.

El lector se encontrará con un libro que no solo le servirá como herramienta de intervención, sino también como autoconocimiento de la Inteligencia Emocional a nivel personal y profesional, al tiempo que propone instrumentos de autocuidado del profesional y de mejora de los espacios de trabajo.

El libro es extenso porque Muñoz ha querido aportar todo lo que tiene influencia en la intervención desde la Inteligencia Emocional, pero una vez lo lees te das cuenta de que has podido incorporar la mirada emocional de la intervención, técnicas de intervención e instrumentos que son primordiales en la relación de ayuda.

En la primera parte del libro Muñoz introduce conceptos teóricos que enlaza con la praxis de la intervención social, exponiéndonos la importancia de las mismas en la Intervención. Estos modelos teóricos, como puede ser el de las necesidades existenciales, o el de identidad social, entre otros, están desarrollados, pero dentro del capítulo se hace hincapié y se profundiza en la teoría y metodología del conocimiento de la Inteligencia Emocional y el modelo de habilidades sociales. Estas teorías están contrastadas con estudios demostrativos de su utilidad y muestran la importancia de las emociones como origen del comportamiento humano.

A su vez el capítulo muestra la diferenciación entre emoción, sentimiento, afecto y estado de ánimo, y nos propone cómo desarrollar las propias habilidades socio-emocionales, haciendo crecer así la inteligencia emocional a través de identificar, facilitar o utilizar, entender y regular las emociones.

Todavía en el capítulo 1 propone ejercicios de autoconocimiento y de trabajo sobre las emociones propias y de los usuarios.

Este capítulo es un apartado importante del libro, dado que nos cuenta toda la base de la identificación y gestión de las emociones que luego introduce como herramienta para la intervención directa con el usuario.

En el segundo capítulo Muñoz desarrolla y profundiza en el Protocolo de la Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional (PISIEM), a través de nueve principios que plantean cómo trabajarlo e incorporarlo para conseguir la citada transformación y cambio en el usuario desde la relación de ayuda:

- Principio de aceptación.
- Principio de legitimidad.
- Principio de responsabilidad.

- Principio de realidad.
- Principio de idoneidad.
- Principio de paraguadad o equidad.
- Principio de voluntariedad.
- Principio de confidencialidad.
- Principio de promoción personal.

En los capítulos tercero y cuarto nos muestra cómo introducir el citado protocolo dentro de la intervención social, antes y durante la intervención. Muestra y explica herramientas y técnicas de análisis y diagnóstico focalizado en el trabajo con las emociones de los usuarios, y nos aporta herramientas y estrategias de intervención muy valiosas como el *rappport*, el trabajo con las emociones negativas y positivas cuando son adaptadas o desadaptadas, y el liderazgo de la intervención mediante los captadores emocionales que promueven cambios significativos a través de la metodología.

El capítulo cinco introduce otras competencias emocionales para los profesionales para intervenir desde la inteligencia emocional, como el reencuadre, o el proceso para desarrollar habilidades socio-emocionales en el cliente, entre otras competencias que pueden producir cambios significativos en la relación de ayuda y el desarrollo de las capacidades de los usuarios.

El capítulo seis cierra con la información sobre lo que tenemos que hacer después de la intervención desde el PISIEM y entra en

la evaluación de la intervención desde la Inteligencia Emocional.

En la última parte del libro el autor nos incluye ejercicios prácticos para trabajar con los usuarios la Inteligencia Emocional y nos adjunta a la vez el listado de emociones primarias y secundarias, y sus opuestos para, como él dice, tener conocimiento sobre las emociones, vital para poder identificar e incorporar en el trabajo.

En conclusión, Muñoz nos propone una metodología de intervención social sobre la Inteligencia emocional donde se planifica, donde se analiza, donde se diseña un plan de trabajo, donde se interviene y donde se evalúa la intervención, y lo fundamenta en estudios y teorías y experiencia práctica que consolidan esta intervención. Nos aporta método, pero también nos aporta multitud de técnicas, herramientas y habilidades para el profesional de la intervención social que quiera un cambio de paradigma sobre la intervención donde el objetivo es la promoción de la autonomía y capacidades de desarrollo de los usuarios desde la Inteligencia Emocional.

Muñoz hace una aportación muy valiosa al conocimiento del Trabajo Social poniendo sobre el papel y fundamentando el motivo, el porqué y el cómo de la intervención social desde la Inteligencia Emocional que tan capital es para nuestra profesión y sus usuarios.

Eva Noguera Cambray