

La intervención social y las TIC en tiempos de crisis: una aproximación desde los discursos trabajadores sociales

The Social Intervention and ICT in Times of Crisis: An Approach from the Discourses of Social Workers

Fecha recepción: junio 2022 / Fecha aceptación: septiembre 2022

DOI: <https://doi.org/10.51188/rrts.num29.644>

ISSN en línea 0719-7721 / Licencia CC BY 4.0.

RUMBOS TS, año XVIII, N° 29, 2023. pp. 47-68

rumbos TS

Ana María Contreras Duarte

Docente Universidad Católica Silva Henríquez, Trabajadora Social,
Doctora en Ciencias de la educación, mención educación intercultural.
Universidad de Santiago de Chile.

 acontrer@ucsh.cl  <http://orcid.org/0000-0002-6563-3656>

Luis Gutiérrez Campos

Docente Universidad Católica Silva Henríquez, Trabajador Social,
Master of Adult Education University of Regina Canadá.

 lgutierrezc@ucsh.cl  <https://orcid.org/0000-0002-6462-7705>

Resumen

El artículo debate en torno a los resultados de un estudio cualitativo que explora, desde el relato de trabajadores sociales, las concepciones y mediaciones reflexivas que hacen estos profesionales de las situaciones que abordan y que fundamentan su práctica. El objetivo es el reconocimiento de los modos de intervención social en escenarios sociales atravesados por la presencia de crisis sociales y sanitarias, que limitan la presencialidad e intensifican el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Se plantea como objetivos específicos reconocer cómo caracterizan el contexto de la intervención y la forma en que significan su quehacer al incorporar las TIC.

Palabras clave

crisis; intervención; tecnología de la información; trabajo social

Abstract

The article debates around the results of a qualitative study that explores, from the account of social workers, the conceptions and reflexive mediations that these professionals make of the situations they address and that support their practice. The object is the recognition of the modes of social intervention in social scenarios crossed by the presence of social and health crises, which limit face-to-face attendance and intensify the use of technologies (ICT). It is proposed as specific objectives, to recognize how they characterize the context of the intervention and the way in which their work means when incorporating ICT.

Keywords

crisis; intervention; information technology; social work

Introducción

Estamos aun viviendo lo que se ha denominado la mayor crisis sociosanitaria que se ha experimentado en este siglo, con importantes repercusiones para la vida de las personas y el ejercicio efectivo de sus derechos sociales, económicos y culturales. Lo anterior no solo por la devastadora pandemia, sino por las estrategias con que nuestra sociedad ha ido abordando la complejidad del fenómeno. Medidas de aislamiento físico para frenar el avance de la pandemia, limitaciones a la movilidad y a la reunión, apoyos asistenciales calificados de insuficientes y tardíos, programas intensivos de vacunación, han caracterizado la respuesta del Estado. La eficacia de estas medidas, desde el punto de vista sanitario y social, está bajo sospecha, visibilizando con gran crudeza la precariedad que genera el modelo y la racionalidad neoliberal con que se gestionan las políticas públicas, agudizándose la desconfianza de la ciudadanía en sus autoridades y gobernantes en el país.

Los discursos sobre esta crisis se construyen desde la lucha contra la pandemia y se focalizan, además de las cifras en salud, en el análisis en la esfera económica, aportando información sobre macro indicadores: evolución negativa del Producto Interno Bruto (PIB) y desaceleración de la actividad económica, la inversión y el consumo.

En este sentido, el Secretario General de las Naciones señala en su oportunidad que:

El virus ha puesto al descubierto riesgos que hemos ignorado durante décadas: sistemas de salud inadecuados; brechas en la protección social; desigualdades estructurales; degradación ambiental; la crisis climática. Regiones enteras que habían logrado avances en la erradicación de la pobreza y la reducción de la desigualdad han experimentado, en cuestión de meses, un retroceso de años. (Guterres, 2020, p. 1)

A las ya desmejoradas condiciones de vida de un grupo numeroso de chilenos, las medidas de aislamiento físico los enfrentaron a situaciones de hacinamiento y mayor conflictividad. Junto con aumentar las necesidades de los sujetos ya beneficiarios de los sistemas focalizados de protección social, hay un sector importante de la población que demanda más ayuda del Estado y los programas sociales, para contener los efectos señalados que persisten hasta hoy.

Por su parte, se observan diferencias en los contextos institucionales relacionados con la implementación de las políticas sociales; hay instituciones que respondieron a la emergencia con un amplio dispositivo de herramientas y estrategias de innovación, para dar continuidad a sus programas de trabajo; en cambio, otras, han limitado sus actividades priorizando el seguimiento on-line de usuarios y el cumplimiento de turnos éticos vinculados básicamente a acciones asistenciales.

Estamos asistiendo a una contingencia que se define desde la incertidumbre y la complejidad, lo que obliga a cuestionar los propios imaginarios sobre la intervención social, habituadas a una inserción presencial en las instituciones y los territorios, considerando otras acciones y condiciones de posibilidad que ponen en cuestión los modos de hacer y ser de la acción profesional. Enfrentar este escenario implica mirar el fenómeno en un encuentro estrecho ente lo macro y lo micro social, un problema global que, “se singulariza en circunstancias micro sociales. De ahí que dialogue con la vida cotidiana, la trama social y la reconfiguración de diferentes problemas sociales en los escenarios que impone y transforma la pandemia” (Carballeda, 2020, p.1). Esta crisis sanitaria interpela las lógicas y las formas de articulación entre los actores sociales y políticos, los modos de intervenir en situaciones prioritarias, en un contexto de aislamiento social preventivo y obligatorio. Pone también en evidencia la desigualdad social, y estas medidas, que en apariencia nos limitan a todos por igual, son vivenciadas de manera distinta por grandes sectores, cuya sobrevivencia depende de ingresos limitados que se generan en forma presencial. El foco de la gestión económica de los gobiernos de turno ha estado en el mantenimiento de cifras macroeconómicas que acreditan la estabilidad de las finanzas públicas, invisibilizando el endeudamiento de las familias y la falta de protección social ante la vejez, la cesantía y la enfermedad, cuestiones que el estallido y la pandemia traen nuevamente a la discusión política (Heiss, 2020). Este escenario instala en la agenda la necesidad de repensar la intervención social, el lugar de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y las formas en que se incorporan para intervenir en los distintos programas sociales gestores de políticas públicas por la vía de la externalización de servicios y subvenciones.

El Trabajo Social, como toda profesión, tiene una naturaleza histórico-social y, por tanto, las coordenadas de tiempo y espacio social condicionan y resignifican sus elementos constitutivos como intervención social. Se trata de concebir la disciplina inserta en relaciones sociales que adoptan determinadas características resultantes del momento histórico en que tienen lugar (Abad y Martín, 2015). Importa, entonces, examinar desde el relato de trabajadores sociales

las mediaciones reflexivas y el análisis que hacen de las situaciones que aborda la profesión, las categorías con las que se sustenta la acción del Trabajo Social y las características que adquiere su práctica en los distintos escenarios sociales y contextos de intervención, ya que “es el marco de la dinámica del trabajo social profesional donde efectivamente los saberes se despliegan, se crean y recrean, se incorporan y se resignifican, marcando el curso de la realidad que se aspira a interpretar” (Castañeda 2014, p.68). El modelo neoliberal es un elemento central del contexto en que se despliega la acción del Trabajo Social. La intervención en las últimas décadas se ubica en la denominada “encrucijada neoliberal”, que exacerba la racionalidad tecnocrática pero que, a partir de la observación de la influencia del modelo, es posible resistir. Estas respuestas pueden ser tenues o radicalizadas, lo que implica repensar el margen de maniobra de las y los profesionales para evitar la reproducción acrítica de la práctica (Muñoz, 2020). De allí que el objeto de esta investigación es el reconocimiento de los modos de intervención social en escenarios sociales atravesados por este modelo de desarrollo y la presencia de crisis sociales y sanitarias que limitan la presencialidad e intensifican el uso de las tecnologías (TIC) para la atención de situaciones de contingencia social que demandan a la profesión.

Los procesos de cambio tecnológico han complejizado la realidad social, y con ello la acción profesional del Trabajo Social, que requiere la incorporación y el uso de las tecnologías a la práctica profesional, más aun, considerando que el Estado demanda información de los sujetos mediada por plataformas tecnológicas para la gestión de programas sociales y el ejercicio de derechos (Binimelis y Guarda, 2020). No obstante, hasta ahora, la relación entre las tecnologías y la intervención del Trabajo Social no ha sido tradicionalmente objeto de reflexión sistemática dentro de la comunidad profesional a nivel local, observándose un uso reactivo de estas. Estaríamos en lo que Rafferty y Steyeart (2006) denominan “el uso instrumental de las tecnologías”, constatando la ausencia de un uso estructural y estratégico de las herramientas digitales, que conllevaría el análisis crítico de estas en la intervención social y su uso en la sociedad moderna.

De allí la relevancia de estudiar el modo en que construyen los trabajadores sociales los cambios del contexto producto de la pandemia, así como también las transformaciones de la intervención social mediada por la virtualidad. A partir de esto se planteó como objetivo general reconocer, en los discursos de los profesionales, los modos de apropiación del contexto de crisis socio sanitario y la incidencia que tuvo en los procesos de intervención social de sus instituciones. Se formularon, además, como objetivos específicos la caracterización del contexto de la intervención a partir de los discursos de los trabajadores sociales e identificar la forma en que resignifican su quehacer en la intervención social al incorporar las tecnologías de la información y comunicación.

Metodología

El estudio opta por una perspectiva paradigmática interpretativa en la que se busca identificar el sentido de la acción social desde la perspectiva de los participantes. En este caso, las significaciones que tienen para los y las trabajadoras sociales las diversas transformaciones del escenario social y económico producto de la crisis social y política y su incidencia en la intervención social. El enfoque de la investigación es cualitativo y se opta por un diseño de casos múltiples. El proceso consideró dos momentos de indagación y análisis: el primero, constituido por la indagación a través de una consulta on line respecto de las instituciones y el uso de las TIC en el periodo de aislamiento físico, en la que participaron 37 centros; y un segundo momento, en que se explora los relatos de 15 trabajadores sociales sobre su actuación en ese contexto a través de entrevistas en profundidad.

Este estudio, de carácter descriptivo, se enmarca en los enfoques cualitativos. Para Marshall y Rossman (como se citó en Vasilachis, 2006) este tipo de investigación es pragmática, interpretativa y se basa en la experiencia de las personas. Constituye una amplia aproximación al estudio de los fenómenos sociales desde múltiples métodos y supone, entre otras cuestiones, la inmersión en la vida cotidiana de la situación seleccionada para el estudio, la valoración de la perspectiva de los participantes, la consideración de la investigación como un proceso interactivo entre el investigador y los entrevistados, por lo que privilegia las palabras y el comportamiento observable de los sujetos como datos primarios.

Desde el punto de vista del método se trata de un estudio de casos que aborda las transformaciones de la intervención social desarrollada por centros en los que se desempeña Trabajo Social. Se opta por una muestra no probabilística o dirigida, seleccionada por sus posibilidades de ofrecer información profunda y detallada sobre los temas a estudiar. Para la selección de informantes claves se consideró como criterios de selección: que se trate de (1) profesionales trabajadores sociales, (2) en ejercicio durante la crisis, (3) con una experiencia profesional de 4 años y más, (4) que realizan intervención social directa con usuarios, (5) pertenecientes a instituciones que desarrollan programas sociales con grupos definidos en vulnerabilidad social, (6) como criterio práctico se consideraron instituciones públicas y privadas que son centro de práctica de estudiantes de Trabajo Social UCSH, y (7) que deciden participar voluntariamente en el estudio. Los profesionales fueron contactados a través de correo electrónico e informados respecto del objetivo del estudio, debiendo dar cuenta escrita de su voluntad de participación y autorización para divulgar los datos producidos. Del mismo modo, el equipo investigador garantiza la confidencialidad respecto de la información proporcionada, así como la identidad de los participantes. Lo antes descrito queda registrado en un documento de consentimiento informado. Cabe destacar que, al ser centros de práctica, los profesionales conocen la Universidad y Escuela de Trabajo Social que patrocina el estudio, lo que facilitó el contacto con los informantes claves. Respecto de las técnicas de recogida de datos se utilizó la entrevista en profundidad realizada durante los meses de mayo a julio del 2021. Dado el contexto de restricción de movilidad y exigencia de aislamiento físico, las entrevistas se realizaron de manera on line a través de la plataforma ZOOM. En

el protocolo de entrevistas se exploró la apreciación que tenían los informantes respecto de las transformaciones del contexto de crisis social y sanitaria en que llevaron a cabo su actuación profesional, así como los cambios y mediaciones requeridas para desarrollar la intervención social.

La lectura e interpretación de la información se realizó a través del análisis cualitativo de contenido, método que permite analizar de manera sistemática la comunicación textual. El análisis de contenido lo que revela es, en definitiva, el sentido que emerge del texto producido inicialmente, dentro de determinados contextos. Se realizó un análisis temático según categorías emergentes y derivadas de los objetivos específicos. Las categorías que emergen refieren a características del contexto, resignificación de la intervención y sus componentes y la valoración que hacen de las TIC las profesionales entrevistadas. En cuanto al contexto, las entrevistas permiten distinguir cuatro escenarios: (1) la crisis socio sanitaria, (2) la respuesta gubernamental, (3) la respuesta institucional y (4) la conectividad. En la resignificación de la intervención destaca: (1) la relación con los sujetos y la ausencia de corporalidad ante la imposibilidad de la presencialidad, (2) transformaciones de las prestaciones, (3) ampliación de los roles profesionales, y (4) las condiciones de conectividad. Este análisis de los contenidos elaborados por los supervisores, en tanto agentes sociales que construyen socialmente el quehacer y la intervención social en contextos particulares, tiene un carácter inductivo, ya que a partir del relato de situaciones concretas fue posible, en un segundo momento, generar un nuevo discurso para avanzar en la comprensión de la dinámica de la intervención social en contexto de crisis.

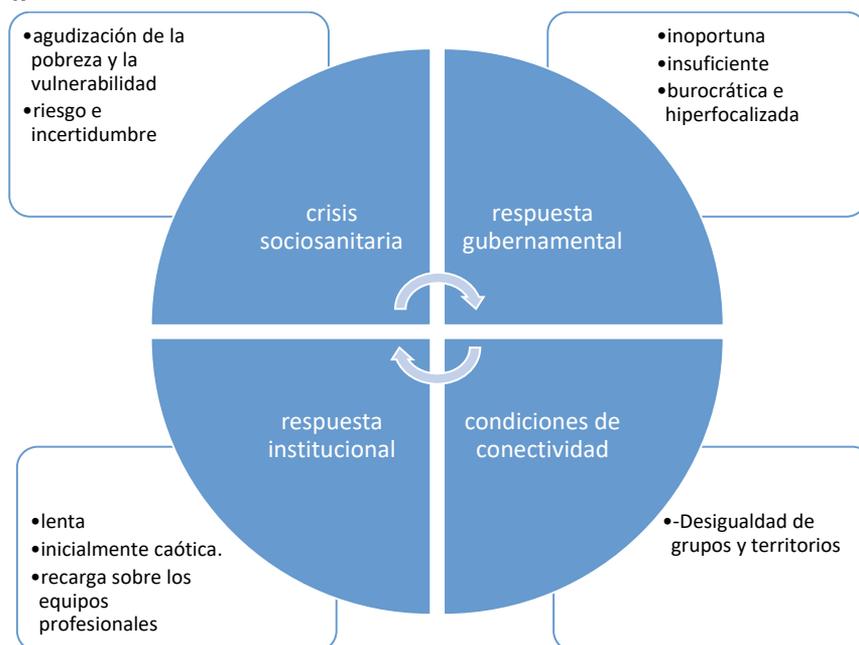
Resultados del estudio

En primer lugar, se describen los resultados del estudio respecto de los modos en que los entrevistados construyen el contexto de la intervención social que realizan durante la crisis sociosanitaria. En un segundo momento se presenta información sobre el proceso de resignificación de la intervención social que hacen los entrevistados en este escenario.

El contexto de la intervención social

El discurso profesional sobre el contexto de intervención social en momentos de pandemia y la instalación de medidas sanitarias de aislamiento físico, refiere a cuatro dimensiones en que se organizan sus características: Crisis socio sanitaria, la respuesta gubernamental, la respuesta institucional y las condiciones de conectividad, estas se representan en la figura 1.

Figura 1.



Fuente: Elaboración propia

Respecto de la crisis socio sanitaria, emergen distintas formas de aproximarse a ella; algunos ponen el acento en la agudización de una situación que se venía desatando a partir del denominado “estallido social” de Octubre del 2019 en Chile, lo que dejó en evidencia importantes demandas en el ámbito de la salud, la educación, el trabajo, la protección social, además de la clara percepción de la desigualdad económica y social experimentada por un gran segmento de la población. La llegada de la pandemia al país se da en un contexto de pérdida de confianza y crisis de legitimidad de las instituciones y la elite gobernante, lo que aumenta la percepción de desprotección. A modo de ilustración, presentamos extractos de algunos relatos:

Yo creo que la pandemia reveló, más bien dio cuenta de todo lo que ya sabíamos de la crisis social... y que evidenció más concretamente la problemática social, de la desigualdad y las malas condiciones de vida. (E. 3)

Y finalmente, la pandemia viene un poco a darnos un reencuadre como de esta crisis constante que veníamos viviendo. (E.14)

Entender el contexto de crisis socio sanitaria como una agudización de la pobreza y la vulnerabilidad que experimenta una parte de la sociedad chilena implica nuevamente observar las consecuencias del modelo de desarrollo que se ha consagrado en nuestro país, y que ha estado a la base de las movilizaciones sociales de los últimos años, y que la crisis vuelve a poner en el debate público.

La pandemia también es construida a través de la incertidumbre y el riesgo que genera, se trata de un agente que se desconoce, falta información y certezas, dando cabida a respuestas espontáneas e improvisadas de las autoridades que no favorecerían el funcionamiento de los programas en los que se desempeñan los entrevistados.

Fue un poquito un caos, había mucho desconocimiento y ya en el segundo semestre empezó a funcionar con protocolo Covid; bueno, después ya era totalmente en línea. (E. 11)

...entonces lo más complejo fue enfrentar este escenario no sabiendo cómo enfrentarlo desde el punto de vista de las limitaciones que te impone. (E.7)

Yo me contagié de covid en septiembre y la verdad estuve bien grave y eso cambió mucho el tema, de alguna manera, por mi condición de salud. (E.5)

Se observa en el discurso una preocupación por la incerteza en distintos ámbitos de la vida, no solo se trata de enfrentar el miedo y el desconocimiento frente a la pandemia, sino también en otras áreas vinculadas al empleo y el desempeño de la economía y a las restricciones de las libertades. Se trata de un fenómeno de incertidumbre más bien crónico que se extiende a través del tiempo y que alcanza diversos aspectos vitales, lo que va debilitando las respuestas de las personas y las instituciones.

Una tercera dimensión para aproximarse al contexto es la respuesta gubernamental. A través de los relatos se evidencia que el gobierno ha desplegado en forma tardía acciones asistenciales planificadas centralizadamente, con problemas logísticos ante una demanda que se acrecienta, presionando a las instituciones a nivel local. Las críticas sugieren excesiva burocracia y problemas de gestión, lo que deja sin acceso a asistencia a algunos sectores.

Nosotros vemos todo el tiempo el fracaso de la política pública, el fracaso de los intentos, de todos estos anuncios en materia económica que no llegan a las familias con que trabajamos... para que hablar de la población migrante. (E. 15)

A la ausencia del Estado, a la ausencia de la institucionalidad, llegada tarde del Estado, las comunidades básicamente recurrieron a sus propios recursos como comunidades en el fondo, se recuperan prácticas que estaban no olvidadas, pero muy en desuso y que tenían que ver con la solidaridad comunitaria. (E.7)

Las críticas expresadas por las/los entrevistados/as respecto de la política social se enmarcan en las características de estas políticas sometidas a la racionalidad neoliberal. Destacan las referencias a la hiper focalización, es decir, la transferencia directa de recursos de carácter individual, condicionadas, de corto plazo, ofrecidos como beneficios a la población, entre otras. De este modo, la emergencia generada por la pandemia deja de manifiesto la necesidad de avanzar en la conquista de derechos sociales y las exigencias de garantías que permitan su efectivo ejercicio. Una cuestión interesante que emerge es la constatación del resurgimiento de prácticas comunitarias para abordar la emergencia.

Respecto del contexto institucional, se advierte que las organizaciones que gestionan los programas sociales no se encontraban preparados para esta crisis social y sanitaria. Las restricciones de movilidad y la exigencia de distanciamiento físico generaron múltiples problemas sociales y económicos que demandaron de las instituciones nuevas respuestas.

Nadie estaba preparado para eso, yo creo que ninguna institución. No vi a la institución preparada para esto. (E.6)

Sé que no hay un protocolo en esta crisis, sino que se va resolviendo la crisis en el momento. (E.2)

...lento, confuso yo creo que primero debería separarse como por etapas por lo menos durante la primera mitad del año pasado fue muy lento y confuso, creo que durante la segunda mitad del año pasado se le tomó como mayor seriedad, mayor asunto y hubo ahí alguna generación de propuestas que eran más pertinentes. (E.10)

Los relatos permiten describir ciertos acontecimientos habituales de lo que ocurre en las organizaciones ante un evento inesperado. Las instituciones, al igual que las personas y gobernantes, enfrentan la crisis sociosanitaria a partir de distintas situaciones iniciales. Teniendo en consideración las condiciones previas a la pandemia y los modos de funcionamiento se constatan también diferencias en las capacidades de reacción. Es posible observar en los discursos que las respuestas van evolucionando progresivamente, desde una etapa inicial observada como paralizante y caótica, hacia otras en las que se van adoptando medidas más claras y articuladas, en las cuales participan algunas/os de los entrevistados/os. En aquellas organizaciones que tenían una mayor integración a la denominada “sociedad de la información y el conocimiento”, se activan rápidamente dispositivos adaptativos en favor de la virtualización y la gestión de las relaciones a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Otra forma de aproximación concibe el contexto de crisis socio sanitaria como sobrecarga de trabajo. Se vive en un estado de emergencia constante que plantea nuevas exigencias, debiendo asumir las y los profesionales otras tareas, sin descuidar las metas de los propios programas.

Me di cuenta de que el equipo estaba ultra estresado porque eran múltiples las tareas que se pedían además de las propias del programa, entonces siento que la dificultad mayor tiene que ver con que los equipos han tenido que redoblar sus esfuerzos para hacer lo que les corresponde hacer. (E.12)

El tema de los horarios es complejo también porque en el teletrabajo es como que estás siempre disponible, en el fondo es súper complejo poner límites respecto de los horarios, no sé, a veces eran las 7 las 8 las 9 de la noche y todavía estábamos en reuniones y haciendo cosas". (E.10)

Los entrevistados dejan entrever que, frente al aumento de la demanda y la necesidad de atención, ante un sistema que no protege a la población, recae sobre los equipos profesionales la responsabilidad de atender los problemas generados por la crisis y las medidas impuestas, asumiendo incluso en términos personales el costo de las respuestas iniciales.

Finalmente, los entrevistados se aproximan al contexto, examinando las posibilidades de conectividad presente en los escenarios de intervención social. El contexto de pandemia y la obligatoriedad de permanecer en el domicilio por las medidas sanitarias amplían la intervención social y educativa al entorno virtual, y a pesar de que el país lidera a nivel latinoamericano el acceso a dispositivos y conexión a internet, quedan también en evidencia las desigualdades en este ámbito, presentando las instituciones y los hogares condiciones diversas de conectividad.

Los niños y la familia, más vulnerados, hoy más precarizados de este país, van quedando más rezagados... tenemos chiquillos que no tienen computadores y hay clases virtuales. Hoy nosotros recogemos las guías escolares, se las llevamos a la casa, pero no hay quien acompañe a hacer esas guías. (E.15)

Y también, por ejemplo, los adultos mayores con los cuales trabajamos, no todos sabían utilizar un celular o un computador, más allá de hablar por teléfono o de mandar un mensaje. (E.3)

Otra manera en que se manifiesta la desigualdad dice relación con el manejo y uso de las tecnologías de la comunicación que tienen los distintos grupos sociales, cuestión que adquiere mayor relevancia, ya que no solo la educación se realiza mediada por la virtualidad, sino que también en la actuación frente a los servicios del Estado, se privilegia la modalidad remota, observándose un importante grupo de población que va quedando excluido en el acceso a derechos servicios y beneficios. En los discursos es posible reconocer la construcción de un problema social vinculado con la brecha digital y las condiciones de desigualdad social y económica presente en la sociedad chilena. Al respecto, es necesario considerar no tan solo la dimensión material de los problemas, sino además las implicancias éticas y políticas que conlleva la ampliación del uso de las tecnologías para acceder a los distintos dispositivos estatales y programas sociales para ejercer sus derechos como ciudadano.

Resignificación del quehacer profesional

El segundo objetivo de la investigación se proponía identificar la forma en que resignifican su quehacer en la intervención social los profesionales, al incorporar las Tecnologías de la Información y Comunicación, considerando las complejidades del contexto de crisis socio sanitaria y de aislamiento físico. Los resultados del estudio permiten identificar en los discursos de los entrevistados algunos aspectos distintivos de la intervención social, tales como la relación con los sujetos, las prestaciones realizadas, el rol profesional, y la intervención mediada por la tecnología, que se grafican en la figura 2.

Figura 2.



Fuente: Elaboración propia

La relevancia de la relación con los sujetos de la intervención se manifiesta en los relatos y es uno de los primeros elementos que se observan en las entrevistas, dando cuenta de las transformaciones que esta relación experimenta frente a las medidas de distancia física e integración de las tecnologías de las comunicaciones en el quehacer. Las tecnologías surgen como una alternativa para dar continuidad a la intervención, especialmente aquellos aspectos ligados a la asistencia y la contención emocional ante la crisis. Se releva la transformación de esta relación, acostumbrada a la presencialidad de los sujetos, mediada por un protocolo que incluía la citación, el uso de sala y tiempo de espera, y el encuentro en un espacio en que los roles están claramente diferenciados, hacia un entorno virtual, en que el trabajador convoca y espera la conexión del usuario.

...cómo entablabas una comunicación sin este como formato tradicional y tan rígido, en que el estudiante, entra al servicio, espera en una especie de sala espera y después lo haces pasar. Entonces, cómo rompíamos estas barreras de la infraestructura y pasábamos a la disponibilidad. (E.14)

El problema que encuentro es que la gente no tiene límite. Entonces si tú hablas, por ejemplo, por WhatsApp con alguien ...a mí hay gente que me habla sábados y domingos 8- 9 de la noche. (E.2)

Algunos relevan la tendencia hacia la horizontalidad en la relación con los sujetos, la que se expresa en mayor disponibilidad hacia ellos, acceso directo al teléfono personal del profesional, al tiempo que el contenido de la comunicación se codifica en clave digital, incorporando el uso de imágenes, emoticones, stickers. No obstante, esta mayor cercanía trae consigo la posibilidad de que los profesionales experimenten agobio, aumentando la demanda y presión por la atención. El uso de las redes sociales dificulta, para los entrevistados, el establecimiento de límites entre la vida laboral y personal. Ello se ve claramente reflejado en los relatos en los que se destaca la capacidad invasiva de las tecnologías. Tradicionalmente, la relación con los sujetos ha estado mediada por procedimientos y prácticas burocráticas rígidas, en particular cuando se trata del acceso a algún beneficio. En el contexto de pandemia y con la exigencia de dar continuidad al programa, se flexibilizaron algunos de estos requerimientos, facilitando el acceso y mecanismos de comunicación con los usuarios de estos servicios. En este ámbito relacional se advierte también la posibilidad de transformación en la relación de poder. Los sujetos de la intervención pueden controlar la interacción con los equipos profesionales, conectándose o desconectándose, según lo decidan.

En las experiencias relatadas, los problemas de aislamiento físico, obligan a pensar distintas alternativas para garantizar el contacto incorporando la tecnología. Se observa el uso de mecanismos híbridos de intervención que combinan algunas atenciones de carácter presencial, especialmente en la atención asistencial, y otras acciones de difusión o de carácter socioeducativo, realizadas en modalidad on line, derribando perspectivas binarias sobre el valor y uso de las tecnologías en la acción profesional de los trabajadores sociales.

Otro elemento que se examina son las prestaciones que realizan los trabajadores sociales. Abordar la intervención social en contexto de crisis socio sanitaria se complejiza aún más. En los relatos se observa la continuidad de algunas estrategias y la reformulación de otras. Se distinguen la intervención socioeducativa, prestaciones asistenciales y otras orientadas a la calificación socioeconómica para la gestión de beneficios, y en menor medida acciones profesionales de acompañamiento, así como también actividades de coordinación en redes. La incorporación del uso de la tecnología y diversas plataformas permitió dar continuidad a la intervención socio educativa de distintos programas de formación a los grupos destinatarios de la intervención, así como también a los equipos profesionales.

Con el área técnica construimos una guía de intervención virtual, donde se fue dando pequeños tips, fuimos mostrando cómo hacer intervenciones, también mostramos imágenes de compañeras que habían hecho talleres virtuales con los niños, con las familias. (E.15)

El contexto demandaba acciones profesionales en el ámbito socio educativo, preparando a los equipos y generando dispositivos de formación y contención con los usuarios. Estas nuevas respuestas, en un contexto de aislamiento físico, debieron considerar también acciones para superar algunas de las limitaciones que impone la brecha digital, contemplando actividades de implementación, donación y préstamo de equipos, así como la alfabetización en el uso de las tecnologías. Además de la intervención socioeducativa, la acción profesional se centró en la atención de los casos que presentaban algún grado de emergencia socio económica, ya sea a través de la entrega directa de beneficios materiales o en la evaluación de su situación socioeconómica a través de sistemas de calificación, como el registro social de hogares, permitiendo el acceso a la oferta programática gubernamental.

Una de las consecuencias más complejas de esta crisis y sus efectos dice relación con la salud mental y la necesidad de apoyo socioemocional, que va develándose. Las intervenciones sociales con distintos grupos de destinatarios consideraron esta dimensión, generando contenidos y nuevos dispositivos para realizar acompañamiento a estas necesidades.

En la pandemia se crea este dispositivo que es psicosocial. Por lo tanto, hay intervención directa de caso y grupo, al menos en el diagnóstico y los casos complejos que se derivan a atención psicoterapéutica. (E.14)

Inicialmente, este acompañamiento se realiza por vía telefónica y, progresivamente, se incorporan otros dispositivos. Incluso en algunas instituciones se generan programas dedicados exclusivamente a escuchar y acoger las demandas en el ámbito emocional y de salud mental. En los relatos se tiende a consolidar la importancia de la presencialidad en la intervención social como una condición insustituible en la actuación profesional. A esta característica se le atribuyen importantes valoraciones: posibilita la creación del vínculo profesional de modo más directo, humanizando la relación. Además, permite la consideración de otros elementos más allá de la comunicación verbal, como es la construcción intersubjetiva y dialógica de la experiencia.

Yo me formé para intervenir con el sujeto de frente, o sea, de frente, mirándolo, y yo tratando de identificar y reconocer distintas situaciones, elementos o momentos que podían ocurrir en ese espacio de intervención. (E.5)

Pero la presencialidad reúne otros factores de humanidad que no te lo dará la virtualidad. (E.14)

Se sufre la ausencia de las corporalidades, la presencialidad resulta fundamental e insustituible para la construcción del vínculo social entre dos personas que se involucran en el proceso de la intervención social. Se destaca que la proximidad física garantizaría una mejor comprensión del contexto de la situación en que se encuentra el sujeto, al mismo tiempo que facilita descifrar aspectos de la expresión no verbal. Tal vez, una de las cuestiones más importantes que se desprende de los discursos tiene que ver con la humanización de la relación profesional, que trae la posibilidad de estar en presencia del otro y el reconocimiento de este como un sujeto integral. En estos resultados, se constata una cierta opacidad respecto del valor que tienen las tecnologías en la construcción del vínculo y la mantención del contacto.

En las entrevistas se da cuenta de distintos niveles de relación de los profesionales con las tecnologías, algunos ya hacían un uso de distintas herramientas y otros debieron capacitarse para el uso de plataformas que facilitan la realización remota de las actividades comprometidas.

Muchos funcionarios éramos, eran analfabetos a nivel en lo digital, es decir, había que capacitar. (E.14)

Yo creo que las TICS, llegaron para quedarse y tenemos que re-mirarlas para un uso de distintas dimensiones. (E.5)

Se valoran las tecnologías porque permiten la vinculación con el usuario y dar continuidad al contacto, al que se le atribuye la posibilidad de protección, y a su ausencia, la intensificación del sentimiento de desprotección que genera la pandemia.

Entonces, en ese sentido, yo rescato mucho lo del trabajo, lo del trabajo a distancia, digamos, porque si no hubiera sido por esta facilidad tecnológica, la gente se hubiera sentido más desprotegida, más vulnerable eh menos integrada. (E.2)

Discusión

El gobierno ha venido tomando una serie de medidas para contener el avance del contagio del Covid 19 y, simultáneamente, ha debido responder al fuerte impacto que esta pandemia ha significado para la economía del país y la calidad de vida de la población. En medio de este complejo escenario, diversas instituciones que colaboran en su calidad de centros de práctica con la formación de las y los estudiantes de Trabajo Social, se han visto en la necesidad de adaptar sus modalidades de trabajo, incluyendo su relación con quienes desempeñan su práctica profesional. Uno de los aspectos distintivos de estos procesos organizacionales de adaptación ha sido la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el propósito de continuar las actividades comprometidas. En el caso del Trabajo Social, se debe considerar que esta ha sido una profesión que ha privilegiado el contacto cara a cara, en consecuencia, la incorporación de tecnologías que soporten el trabajo a distancia no es solo una cuestión operativa, sino que implica una serie de cuestionamientos respecto las posibilidades y el carácter de la intervención social, ya fragilizada por políticas públicas que surgen en el marco de una sociedad marcada por la racionalidad tecnocrática del Neoliberalismo.

En el caso chileno, la denominada modernización del Estado se inicia a mediados de la década de los noventa. En este escenario se instala con mayor fuerza una estrategia orientada al cumplimiento de metas de carácter económico, racionalidad que impacta a las instituciones y organizaciones sociales, que cada vez más dependen del acceso a los programas cuya gestión el Estado externaliza. Consecuentemente, este tipo de organizaciones termina adoptando un modo, estructura y funcionamiento acorde al contexto de incertidumbre que genera la dependencia de los fondos concursables, de los que dispone periódicamente la política pública para acceder a recursos. En el actual contexto de crisis, pero sobre todo en el marco de las políticas neoliberales vigentes, la gestión de la precariedad adquiere un matiz propio que podemos denominar política de precarización (Abad y Martín, 2015). Así, en términos generales, dar continuidad a los programas de trabajo comprometidos ha sido uno de los desafíos más significativos en este contexto de crisis socio sanitaria.

Los resultados dan cuenta de insatisfacción respecto de la acción gubernamental ante una crisis que sobrepasa las posibilidades de las familias y las instituciones, y que viene a profundizar los obstáculos ya existentes en el acceso a derechos sociales. En esta misma dirección, Ochman señala que “Ni las decisiones públicas ni las privadas pueden escapar del riesgo. Las decisiones públicas atienden sobre todo a riesgos producidos socialmente, por ende, imposibles de solucionar con recursos individuales” (Ochman, 2020, p.24). De allí que se tengan mayores expectativas de respuestas oportunas y eficientes desde el aparato público, ya que es este, en un Estado moderno, el que debe asumir la protección de la población. Para la autora “Aunque la teoría de riesgo plantea que no hay forma científica de calcular los daños futuros, la sociedad espera que las decisiones de su gobierno no sean ocurrencias” (Ochman, 2020, p.27). Lo antes señalado queda de manifiesto en diversos pasajes de las entrevistas, reflejando un malestar por parte de la comunidad profesional ante la acción del gobierno en materia de protección social.

La lógica del cumplimiento de metas, impuesta por la racionalidad de gestión neoliberal, ha llevado a la búsqueda de estrategias organizacionales orientadas a la innovación. Dado este escenario, es posible reconocer cómo los profesionales de la intervención social, en particular trabajadores y trabajadoras sociales, han incorporado una diversidad de artefactos y sistemas tecnológicos con el propósito de dar continuidad a sus compromisos laborales. Esta situación puede entenderse como una respuesta evidente ante tal demanda, sin embargo, es preciso señalar que en general la literatura existente señala que el Trabajo Social ha sido más bien reluctante al uso de la tecnología. No obstante lo anterior, durante las últimas décadas se ha observado un mayor acercamiento entre las prácticas profesionales y las TIC. Para Alonso y Echeverría, “en la práctica profesional se comienza a experimentar, en la década de 1990, sobre las posibilidades de la ayuda on-line” (Alonso y Echeverría, 2016, p.167), lo cual, en el contexto de distanciamiento social, ha resultado prácticamente inevitable, según consta en los relatos. Este contexto de crisis socio sanitaria altera las estructuras organizacionales, sus procesos y resultados, y obliga también a revisar los modelos interpretativos y las acciones que se realizan para enfrentar las demandas. Según su situación de origen, algunas instituciones gestionarán cambios orientados a la innovación y otras solo están gestionando su continuidad o supervivencia (Rovatti, 2020).

La duplicidad entre el mundo físico y virtual enfrenta a los trabajadores sociales a otra dimensión. Se está en presencia del debilitamiento de los límites espacio-temporales como efecto del teletrabajo, evidenciando una profundización de las precarias condiciones de la acción profesional, que en un sistema que ha priorizado la gestión privada de los programas sociales, presenta debilidades estructurales en el ámbito de la protección social y la sustentabilidad. Lo anterior también es advertido por Villalobos et al. (2021) quienes observan que la crisis provocada por el Covid-19 ha generado transformaciones en las condiciones de trabajo y de implementación de los programas sociales de los algunos grupos de trabajadores de primera línea, lo que “debe entenderse como una posible profundización -a lo menos en un grupo- del proceso de precarización de la labor social diagnosticado antes del inicio de la pandemia” (p.20). En este contexto de crisis emergen nuevas expresiones de intervención social, especialmente aquellas que se sirven de las herramientas que Internet provee, dando origen a nuevas situaciones y objeto de preocupación profesional, lo que es coincidente con lo planteado por diversos autores que informan a Alonso y Echeverría al expresar que “La introducción de estas tecnologías coloca en el foco de atención problemas tales como la relación personal con los usuarios (Reamer, 2013), su privacidad y confidencialidad (Kolmes y Taube, 2010) o la brecha digital (Parker-Oliver y Demiris, 2006)” (2016, p.167). Simultáneamente, se requiere analizar la complejidad de una sociedad en la cual las tecnologías hoy se han incorporado en la cotidianidad de los sujetos, pero, sin embargo, persisten desigualdades en el acceso y uso de estas. Con todo lo anterior, este esfuerzo se orienta por lo que definen Arriazu y Fernández:

La generación de nuevas alternativas de intervención deberá llevar implícito, no solo un conjunto de propuestas para la práctica, sino también una reflexión teórica que asuma y ponga en cuestión los planteamientos epistemológicos tradicionales ligados a un modo de proceder, en este caso, las metodologías de la intervención social. (2013, p.150)

Este contexto de crisis representa paradójicamente un escenario propicio para observar y analizar las respuestas profesionales de trabajadoras y trabajadores sociales. Estas transformaciones requieren seguir siendo investigadas para así actualizar los contenidos teóricos y el desarrollo de competencias operativas de estudiantes y profesionales de Trabajo Social. Para Arriazu y Fernández-Pacheco (2013) “Las opciones que nos brinda el ciberespacio deben utilizarse como medios complementarios que aporten elementos de interés a la hora de profundizar en nuestros diseños, así como herramientas que faciliten la superación de barreras (económicas, geográficas, etc.)” (p.65).

El estudio de la intervención social como objeto de investigación, en particular en contextos de crisis, permite la posibilidad de remirar las prácticas sociales de la profesión y reconocer su capacidad de innovación desde una perspectiva crítica, esto es, observar la posibilidad de transformación social incorporando sistemas tecnológicos diseñados con otros fines, pero que al ser modelados por la intencionalidad ético-política profesional se reconfiguran como una dimensión de la intervención social. La idea de transformación siempre ha estado presente en la profesión, mutando su expresión material y simbólica en función de los contextos históricos y políticos. Para Vivero (2016), el Trabajo Social chileno se encuentra hegemonizado por una concepción neoconservadora que, debido a la hegemonía neoliberal, hace un uso instrumental de conceptos tributarios de la tradición crítica, pero que en la práctica contrapone la lógica de la acción social, emancipadora y transformadora, a la lógica más tradicional de la asistencia. En esta misma línea, Cortés (2018) propone revisar la intervención social como dislocación generada por la incertidumbre, por tanto, como “Acontecimiento”. Pensarla desde esta categoría implicaría para el autor

reconocer la experiencia de lo posible - imposible, como experiencia radical del quizás. Es condición de la promesa de lo mejor o de lo peor, de la chance, de la posibilidad, del desastre, y también oportunidad para la invención y para el cambio. (Cortés, 2018, p.23)

De allí que el Trabajo Social, convocado a estudiar e intervenir en la complejidad de los problemas sociales, junto con concentrarse en las dimensiones macro estructurales que configuran la realidad social, debe también realizar esfuerzos por conocer y analizar los escenarios micro sociales en los que transitan y en los que se expresan cotidianamente los conflictos sociales. Un desafío en este ámbito es, entonces, debatir y resignificar los discursos públicos de lucha contra la pandemia, de responsabilidad individual, de control social, para pensar el contexto de la intervención a partir del impacto en las condiciones materiales de vida y en las relaciones sociales de la población, así como también las condiciones socio laborales de los propios trabajadores sociales y los límites de la responsabilidad profesional.

Conclusiones

La manera en que los profesionales de la intervención social entrevistados construyen el contexto de intervención social distingue distintos escenarios desde perspectivas micro y macrosociales. La pandemia no es concebida solo como un problema sanitario y social que emerge por la aparición del Covid-19, sino que es significada como un elemento que agrava la crisis social y económica que se venía denunciando por amplios sectores de la ciudadanía. Se observan nuevas y tradicionales formas de pobreza y modos de hacer frente a ella, hay una revitalización de formas asistenciales de intervención, legitimadas por el derecho a la asistencia. La respuesta gubernamental ante la crisis y las políticas públicas desplegadas constituyen un elemento central del escenario de intervención social. Aparece la necesidad de asistencia y protección del gobierno hacia las personas afectadas por esta crisis, respuestas que un Estado mínimo no es capaz de dar. En contexto de emergencia surge con mayor fuerza el imperativo de ampliación de los derechos sociales y la generación de mecanismos que garanticen su efectivo ejercicio. El derecho a la asistencia, traducida en servicios sociales de carácter público, orientados hacia el conjunto de la sociedad afectada por la crisis socio sanitaria, se levanta como una demanda de transformación de la relación del Estado con la ciudadanía y de avance hacia la universalización de políticas de protección social y garantía de derechos fundamentales.

Los contextos institucionales constituyen otro elemento de contexto que se releva, dando cuenta de un escenario difícil en que se observa la necesidad de adaptación de los programas sociales para hacer frente a la crisis, que tiene como objetivo central garantizar la continuidad de la intervención y la mantención de la entrega de los bienes y servicios comprometidos en su oferta programática. Lo anterior ha generado transformaciones en las condiciones de trabajo y de implementación de los programas sociales de los y las trabajadores sociales, recayendo en los profesionales mayores exigencias y aumento de su carga laboral.

Mantener el funcionamiento de los programas requería la disposición de condiciones para la comunicación remota, identificándose en este proceso nuevos problemas sociales derivados de las desigualdades de acceso entre grupos y territorios. Resulta evidente que el uso de la tecnología permite dar continuidad a los procesos de intervención, al mismo tiempo que se configura una problemática social nueva, al constatar las desiguales condiciones en que accede la población a esta. Alcanzar mayores posibilidades de acceso a las tecnologías, conectividad y desarrollo de habilidades para su uso se constituyen en demandas a la intervención social, entre otras cuestiones.

Respecto del objetivo orientado a reconocer los modos en que los trabajadores sociales participantes del estudio resignifican la intervención social, en el contexto de crisis socio sanitaria y restricción de la movilidad, los resultados del estudio permiten identificar, en los discursos de los entrevistados, que algunos aspectos distintivos de la intervención social debieron resignificarse en el contexto de crisis y aislamiento físico. Se destaca en los discursos transformaciones en la relación con los sujetos, las prestaciones realizadas y la intervención mediada por la tecnología. Se sufre la ausencia de las corporalidades, pues para los trabajadores sociales la

presencialidad resulta fundamental e insustituible en la construcción del vínculo social entre dos personas que se involucran en el proceso de la intervención social. El uso de las tecnologías para el contacto con los usuarios instala otras formas de comunicación y de relación, anteriormente mediada por un protocolo de citación, uso de sala y tiempo de espera, y el encuentro en un espacio en que los roles están claramente diferenciados. Este orden se altera, observándose una mayor horizontalidad, ya que los sujetos tienen mayor control del encuentro a través del uso de dispositivos.

La crisis obliga la transformación de las formas de comunicación y gestión de los programas sociales, mostrando una ampliación y revitalización de los roles profesionales, la asistencia directa, orientación, educación social en el ámbito de la promoción de medidas sanitarias básicas y la entrega de información oportuna para el acceso a beneficios.

La relación con las tecnologías de la información, en opinión de los participantes, también se transforma, ampliando el uso y propósito de ellas en la intervención social. Las atribuciones positivas otorgan valoración al modo en que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones facilitan el contacto y la comunicación con los sujetos de la intervención. No se requiere postergar el contacto para coordinar acciones necesarias para el cumplimiento de objetivos, facilitando espacios de interacción que permitan la búsqueda de acuerdos. No obstante, la intervención remota también tendrá limitaciones, al no permitir la creación de un espacio protegido y contenedor en que las personas con las que se interviene se sientan seguros para decir y explorar sus vivencias, relaciones y emociones, condiciones que se requieren, y que claramente la intervención on line sumada a condiciones de habitabilidad que no permiten la intimidad, no genera, restando libertad y autenticidad al diálogo y a la posibilidad de intervención.

Para la disciplina, la intervención social se constituye en un entramado de prácticas y discursos necesarios de develar para comprender la complejidad de los procesos, actores e intencionalidades que la constituyen. En este contexto, la permanente reflexión profesional sigue siendo un desafío, dado que el análisis del quehacer del trabajo social requiere de una capacidad para comprender el escenario en que se sitúan dichas prácticas, sus tensiones y transformaciones, así como también las posibilidades de su acción. En los relatos se observa una relación adaptativa e instrumental con la tecnología, abandonando las históricas resistencias que se tenían de los dispositivos que automatizarían la intervención. Resulta necesario cuestionar aquellas visiones deterministas acerca de la centralidad de este tipo de tecnologías en el desarrollo de la sociedad, así como las miradas instrumentales que asumen una pretendida neutralidad de estas. Los testimonios dan cuenta de ciertos vacíos en la reflexión respecto de estos impactos, el uso de las TIC se impone como una herramienta que permite dar continuidad a la intervención social, pero cuya incorporación no ha sido objeto de análisis de los equipos. Las consecuencias que tienen para las personas y la relación profesional se van descubriendo a partir de la experiencia inmediata, pero no son objeto de análisis en la intervención profesional. El uso intensivo de las tecnologías en este contexto de crisis sanitaria instala la idea de que estas llegaron a la intervención

social para quedarse, observándose cierto determinismo tecnológico en que este supuesto se da por sentado. De este modo, se hace necesario debatir sobre el uso de ellas, sus posibilidades y limitaciones, constituyéndose en una tarea a la que el Trabajo Social debe abocarse.

En un escenario en el cual la crisis sociosanitaria aceleró la integración de las TIC en la intervención social, se requiere reconocer la posibilidad de transformación de las respuestas profesionales, reconfigurando no tan solo el repertorio instrumental, sino que fundamentalmente las perspectivas teóricas para la comprensión de escenarios sociales altamente digitalizados, y muy especialmente las implicancias ético-políticas que tiene la intervención en estos espacios. La formación e investigación en Trabajo Social, tiene el desafío de examinar este fenómeno, evitando la naturalización de un uso instrumental de estas tecnologías en la intervención social, develando la ocurrencia de nuevos problemas sociales en las que estas tengan protagonismo, y la aparición de nuevas desigualdades a partir del acceso diferenciado a la tecnología, lo que profundiza procesos de exclusión de grupos sociales menos privilegiados.

Es necesario, igualmente, reconocer ciertas transformaciones en la vinculación con los usuarios dada la capacidad de crear y compartir contenidos que hoy ofrece la red, que según los relatos, requieren la transformación de algunos protocolos de actuación que otorgan mayor horizontalidad a la relación. Es necesario abordar la tecnología desde una perspectiva social constructivista, reconociendo la posibilidad de creación. Aquí el Trabajo Social puede jugar no solo un rol de facilitador para que los sujetos creen contenidos en el ejercicio de su autonomía, sino también en el diseño de herramientas para la intervención.

En cuanto a los desafíos que imponen estas transformaciones en la dimensión ética de la acción profesional, se observa la necesidad de actualizar las orientaciones que se desprenden de los distintos códigos de ética, incorporando la responsabilidad institucional e individual en el resguardo de la confidencialidad, el secreto profesional, y los datos sensibles. Otro elemento para examinar, desde esta dimensión, tiene que ver con el rol que le cabe a la intervención en Trabajo Social en la generación de condiciones para garantizar nuevos derechos, tales como el derecho de acceso a las nuevas tecnologías y la información en condiciones de igualdad y no discriminación.

El ejercicio profesional con la incorporación de las TIC requerirá de los trabajadores sociales, además de competencias reflexivas, un conjunto de habilidades instrumentales para la intervención en línea, considerando el uso de distintos dispositivos y herramientas para la creación de contenidos y comunicación con los usuarios. En esta dimensión más operativa también le cabe un rol a la formación académica de los profesionales, desarrollando competencias para la creación de respuestas tecnológicas en la intervención.

Al considerar como elementos fundantes de la intervención nociones acerca de los sujetos, los problemas, el cambio y estrategias de acción, entre otras dimensiones, es importante tener en cuenta que el uso intensivo de las tecnologías tiende a transformar todas estas concepciones, resignificando los problemas

sociales y la relación profesional. En los discursos se observa una apertura hacia una noción híbrida de la intervención, que considere la acción presencial y digital. No obstante, no se visualiza con claridad una preocupación por las implicancias que esta transformación tiene en los procesos de resignificación de la intervención, en la que claramente hay cambios en la comprensión del sujeto y su identidad, tanto online como offline, junto con una reconfiguración de los problemas sociales evidenciados por la brecha digital. Se requiere un posicionamiento profesional que problematice las lógicas institucionales, para incorporar demandas sociales históricas y emergentes, una ampliación del cambio más allá de la defensa de los derechos sociales tradicionales, incorporando nuevos derechos y estrategias de intervención de mayor incidencia sociopolítica.

Referencias bibliográficas

- Abad Miguelez, B. y Martín Aranaga, I. (2015). El Trabajo Social ante la crisis. Nuevos retos para el ejercicio profesional de los y las trabajadores sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 175-185. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2015.v28.n2.48765
- Alonso, A. y Echeverría, J. (2016). ¿Qué es la innovación social? El cambio de paradigma y su relación con el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 163-171. <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.51752>
- Arriazu, M y Fernandez-Pacheco, J. . (2013). Diagnóstico e Intervención 2.0: Posibilidades de la Metodología Online en Trabajo Social. *Tecnocultura*, 11(1), 39-70.
- Binimelis, H. y Guarda, D. (2020) *Acción profesional del trabajo social en una era de cambio tecnológico*. In: Entre el ayer y hoy de las ciencias sociales y humanidades. 35 años de la revista CUHSO. Universidad Católica de Temuco Ediciones, Temuco, pp. 115-128.
- Carballeda, J. M. (2020). Apuntes sobre de la intervención del trabajo social en tiempos de covid. *Revista Margen*. <https://www.margen.org/pandemia/carballeda2020.html>
- Castañeda, P. (2014). *Propuestas metodológicas para el trabajo social en intervención social y sistematización*. Universidad de Valparaíso.
- Cortés, R. (2018). Herencia, acontecimiento y cuerpos políticos en la intervención social: Una deconstrucción desde el trabajo social. *Revista Intervención*, 1(7), 19-26. <https://intervencion.uahurtado.cl/index.php/intervencion/article/view/44>

- Guterres, A. (2020). *El Impacto del COVID-19 en América Latina y el Caribe*. Mensaje del Secretario General de las Naciones Unidas, en su presentación. Organización de Naciones Unidas. <https://lac.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2020/07/informe-el-impacto-de-covid-19-en-america-latina-y-el-caribe#view>
- Heiss, C. (2020). Chile entre el estallido social y la Pandemia. *Fundación Carolina Análisis*, 18, 1-4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439268>
- Muñoz, G. (2020). Intervención social en la encrucijada neoliberal: Transformación social en clave de resistencia. En B. Castro-Serrano, A. Cea y N. Arellano-Escudero (eds.), *Materiales (de)Construcción. Crítica, Neoliberalismo e Intervención Social* (pp. 31-59). Nadar Ediciones.
- Ochman, M. (2020). *Teoría de riesgo y decisiones públicas: reflexiones en los tiempos de la pandemia en El mundo en tiempo de pandemia: covid - 19*: Senado de la República. Instituto Belisario Domínguez, México https://www.researchgate.net/publication/348786841_Teoría_de_riesgo_y_decisiones_publicas_reflexiones_en_los_tiempos_de_la_pandemia
- Rafferty, J. y Steyaert, J. (2006). Social work in a digital society. En M. Lymbery y K. Postle (eds.), *Social Work: a Companion to Learning* (pp. 301-320). SAGE Publications.
- Rovatti, G. (2020). Pandemia. Una mirada desde las organizaciones. *Revista Contexto Universitario*. <http://contexto.unlpam.edu.ar/index.php/articulos/analisis/50-coronavirus-organizaciones>
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Gedisa.
- Vivero, L. (2016). El Trabajo Social en la era Neoliberal: Desafíos para una Neo Reconceptualización. En P. Vidal (ed.), *Trabajo Social en Chile. Un Siglo de Trayectoria* (pp. 175-195). RIL Editores.
- Villalobos, C., Wyman, I., Muñoz Arce, G. y Reininger, T. (2021). Trabajadores y trabajadoras sociales de primera línea frente al COVID-19. Continuidades y transformaciones en Chile. *Revista Intervención*, 10(2), 4-29. <https://intervencion.uahurtado.cl/index.php/intervencion/article/view/97>