

## Abstract

El Covid 19 supuso también un giro en el desarrollo de la práctica de intervención en el Trabajo Social. El confinamiento domiciliario que se vivió por todo el mundo durante esos meses precipitó nuevas formas de interactuar para poder seguir atendiendo a las personas/familias con las que se ya se venía trabajando, así como atender nuevas demandas que requerían de nuestra atención en esos momentos de desconcierto. Las tradicionales formas de atención directa fueron relegadas durante un tiempo y casi de manera exclusiva por videoconferencias, llamadas y correos electrónicos, en un esfuerzo improvisado de buen hacer, pero sin una estrategia pautada que seguir en aras de lograr la eficacia de la intervención y donde se puso en evidencia la falta de modelos de intervención en remoto en el Trabajo Social.

Si la sociedad pre-Covid demandaba cada vez más a las entidades y administraciones una atención virtual para las gestiones, trámites y consultas, la atención en remoto es casi un requerimiento en la era Post-Covid. Nuestro ámbito profesional no va a quedar al margen de esta dinámica global y por lo tanto hemos de ser conscientes de que acabará por incluirse e integrarse a la práctica diaria, entendiéndose como otra forma de intervención complementaria a la tradicional.

Este artículo presenta una serie de buenas prácticas de intervención en remoto, que pudieran ser inspiradoras, a partir de los diferentes artículos científicos nacionales e internacionales que profesionales del Trabajo Social han ido publicado durante el periodo de 2020-2021 y donde se han recogido testimonios de las diferentes experiencias percibidas por los profesionales desde diferentes ámbitos y dimensiones de la intervención, dando cuenta también de los riesgos y las debilidades que fueron detectados.

## Objetivos

### OBJETIVO GENERAL

- Conocer diferentes experiencias metodológicas del Trabajo Social en remoto en tiempos de COVID-19, a partir de las investigaciones científicas publicadas al respecto a lo largo de los años 2020 y 2021

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer distintos ámbitos de las intervenciones en remoto
- Descubrir las estrategias utilizadas para el abordaje de las intervenciones en remoto
- Identificar los elementos que los profesionales identifican como potenciales en las intervenciones en remoto.
- Identificar los elementos que los profesionales identifican como debilidad en las intervenciones en remoto.

## Resultados

**MÚLTIPLES AMBITOS DE ABORDAJE:** Mujeres y violencia machista, menores en supervisión, atención a familias. No se observan experiencias sobre personas en situación de calle, enfermedad mental grave, personas mayores dependientes.

### BENEFICIOS

- Acceso a un segmento de población al que quizás no se llegara de manera presencial, como a personas con limitaciones geográficas, con miedos a una posible estigmatización, etc.
- Familiaridad de las personas usuarias con los dispositivos móviles
- Flexibilidad y la inmediatez.
- No se realizan desplazamientos físicos, mayor conciencia ecológica.
- Permite intervenciones novedosas.
- Las personas usuarias se sienten más cómodas interactuando desde sus casas, más abiertas y expresivas
- Experiencias en los ámbitos rurales muy positivos.

### DEBILIDADES

- No accesibilidad de todos usuarios a las TIC
- No preparación de los profesionales para las intervenciones en remoto a nivel de desarrollo de tecnologías, lo que genera frustración.
- No metodologías de referencia en Trabajo Social para la intervención social en remoto.

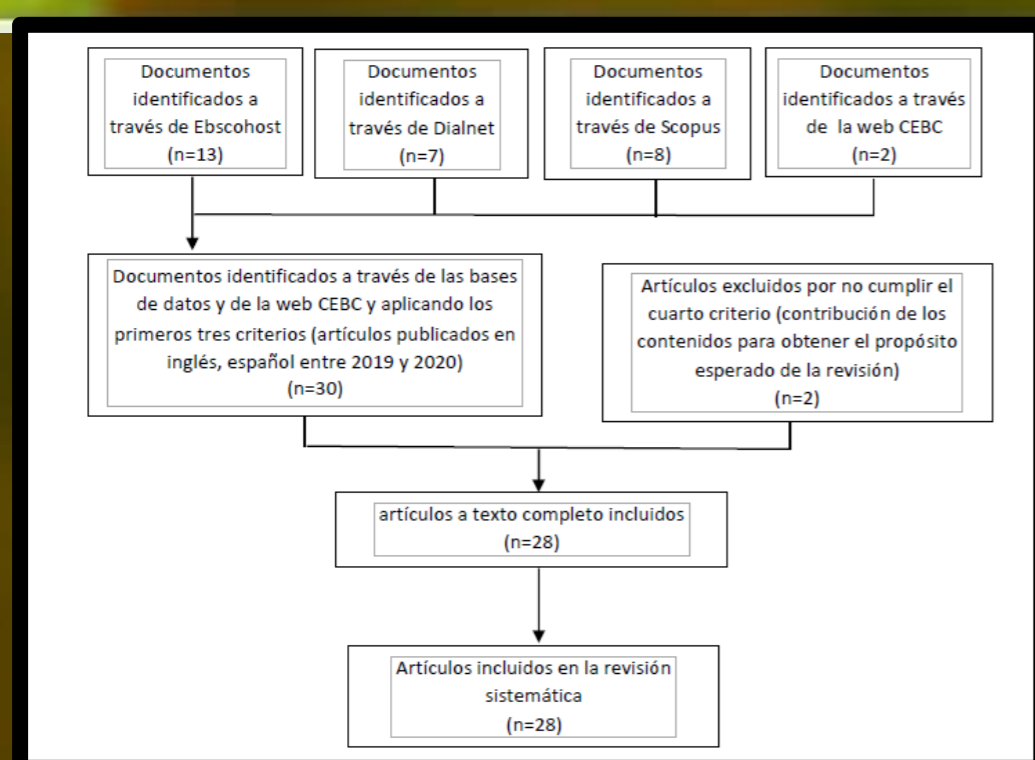


Fig. 1 Resumen del proceso de selección de artículos

## Conclusiones

- El Trabajo Social en pandemia de improvisado, requiere reflexión y análisis para dotarlo de corpus científico.
- Necesidad de desarrollo de competencias a nivel metodológico y a nivel digital, si no frustración y angustia del profesional de la intervención por no saber desenvolverse en ese nuevo contexto.
- Crisis técnica, organizacional y ética.
- ¿Cómo favorecer la transición tecnológica hacia la intervención en remoto con la ciudadanía, sobre todo con aquellos colectivos donde existe la brecha digital?
- Necesidad de formación con respecto a metodologías en intervención en remoto:
  - La primera entrevista on line
  - Gestión de Grupos de trabajo
  - Confidencialidad y protección de datos en remoto
  - Visita domiciliaria vs Home Tour
- La intervención en remoto no suplente a la presencialidad, pero pueden ser complementarias.
- Plantea cuestiones nuevas sobre el significado de la relación profesional.
- El código Deontológico no tiene ningún apartado expreso sobre el deber de formación continua, y se observa necesario que apareciera.
- Reto: Poder proponer una propuesta metodológica para las intervenciones profesionales en remoto.

## Métodos

La metodología utilizada: revisión sistemática exploratoria (Manchado, Tamames, López, Mohedano y Veiga de Cabo (2009:15):

- Se trata de un tipo de revisión sistemática que se caracteriza por una serie de peculiaridades que permiten explorar no sólo qué se ha hecho sobre un tema, también quién, dónde y de qué manera.
- A partir de los resultados obtenidos pueden generarse hipótesis sobre futuras preguntas de investigación y proponerse ámbitos de estudio que no están suficientemente desarrollados.

bases de datos como: PsycINFO, PsycARTICLES, Social Work Abstracts, E-Journals, SocINDEX with Full Text, Dialnet, Scopus. Además, se ha utilizado el CRAI de la Universidad de Deusto, el buscador Google académico y la web de California Evidence-Based Clearinghouse for Child Welfare (CEBC). La búsqueda se ha realizado en dos idiomas diferentes: inglés y castellano. Los términos de búsqueda empleados fueron: “social work remote diagnosis”, “social work remote methodology”, “social work on line” y en castellano: “Diagnostico social remoto”, “método trabajo social en remoto”, “trabajo social on line”

Los criterios de inclusión y exclusión, fueron los siguientes: Tipo de publicación artículos; período de publicación 2019-2020; idiomas: inglés y castellano; contenidos contribuyeran a la consecución del objetivo general propuesto

## Referencias bibliográficas

- Banks, S. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International Social Work*, 63(5), 569-584.
- Bela, B., Broka, A., Rajevska, F., & Rasnaca, L. (2021). Transformative change in social service delivery and social work practice in Latvia during the COVID-19 pandemic. *European Journal of Social Work*, 1-13.
- Dominelli, L. (2021). A green social work perspective on social work during the time of COVID-19. *International Journal of Social Welfare*, 30(1), 7-16.
- O’Leary, P., & Tsui, M. (2020). Staying resilient, compassionate and ethical: Social work at the front line of the pandemic. *International Social Work*, 63(5), 567-568.
- Poole, E., Edwards, W., & Jarvis, L. (2019). The Home Network as a Socio-Technical System: Understanding the Challenges of Remote Home Network Problem Diagnosis. *Computer Supported Cooperative Work*, 18(2-3), 277-299.
- Mishna, F. (2021). Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers’ Use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*, 49(4), 484-495.
- Wang, L. (2021). Changes in Social Work Practice in China during the COVID-19 Pandemic. *Practice* (09503153), 33(5), 339-354.
- Yu, Z. (2021). Social work involvement in the COVID-19 response in China: Interdisciplinary remote networking. *Journal of Social Work*, 21(2), 246-257.