

# LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN PANDEMIA

## Social intervention in pandemic

**María Cristina Lopes Dos-Santos<sup>1</sup>.**

**Departamento de Sociología y Trabajo Social.**

**Universidad Pública de Navarra**

### Resumen

Las relaciones humanas están determinadas por la comunicación interpersonal. Los actuales formatos interactivos son un ejemplo de nuestra necesidad de relacionarnos a través de medios dispares orientados al contacto humano y la difusión de información, como la radio y la televisión o, en el marco de las nuevas tecnologías, las redes sociales y formatos online diversos.

En el contexto de la pandemia, profesiones multidisciplinares con orientación a la persona y su desarrollo, han visto truncada su operatividad cotidiana. Las relaciones interpersonales de ayuda están basadas, eminentemente, en la comunicación presencial, y en todos los rasgos que ella implica (verbal, no verbal, etc.) En un periodo de confinamiento emergido de la pandemia COVID-19, los procesos existentes han visto peligrar tales interacciones y la propia evolución de las personas atendidas. En ese marco, ha sido preciso articular nuevas herramientas y reajustar las anteriores para dar respuesta a esta realidad.

El presente artículo muestra la versatilidad de los equipos profesionales de la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos-Gizain a la hora de abordar esta nueva realidad y mantener la acción profesional y la relación de ayuda en ese tiempo. Cuestiones que, posteriormente, han permitido enriquecer los recursos de atención y optimizar instrumentos limitados a otros servicios con anterioridad a la pandemia.

**Palabras clave:** Pandemia, intervención social, TIC's, versatilidad, comunicación.

### Abstract

Human relationships are determined by interpersonal communication. The current interactive formats are an example of our need to interact through disparate media oriented to human contact and the dissemination of information. From the most rudimentary media such as radio and television, to new technologies such as social networks and various online formats.

In the context of the pandemic, professions of a social nature, oriented towards the person and its development, have seen their daily operations cut short. The interpersonal relationships of help are eminently based on face-to-face communication, and on all the features that it implies (verbal, non-verbal) In a period of confinement that emerged from the COVID-19 pandemic, the existing processes have seen interactions and the evolution of the people served. Within this framework, intervention professionals have needed to articulate new tools and readjust the previous ones to respond to this reality.

This article shows the versatility of the Gizain Foundation professionals to be able to address this new reality and maintain professional action and the helping relationship during that time. Issues that have subsequently made it possible to enrich care resources and optimize instruments limited to other services prior to the pandemic.

**Keywords:** pandemic, social intervention, TIC's, versatility, communication.

<sup>1</sup> [cristina.lopes@unavarra.es](mailto:cristina.lopes@unavarra.es)

## INTRODUCCIÓN

La intervención social implica interacción y comunicación (Acebes, 2019). Esta requiere de una interrelación comunicativa entre la figura profesional de referencia y la persona atendida. La comunicación es un elemento universal y parte necesaria en la evolución del ser humano, dada la necesidad gregaria de supervivencia.

En el tiempo COVID-19, este elemento se ha visto truncado y considerablemente limitado, emergiendo situaciones de soledad y aislamiento, así como la exacerbación de problemáticas convivenciales. Una cuestión que ha imposibilitado los canales comunicativos presenciales y que ha supuesto que procesos de relación de ayuda en el ámbito de la intervención social se hayan visto interrumpidos y relegados. Hasta ese momento, la interacción comunicativa ha estado sustentada en procesos dialógicos (Arnkil, 2019) y contextos relacionales (Carrillo et al., 2017). En todos los casos estaban orientados a validar la relación interpersonal en espacios de comunicación presenciales. Unas cuestiones que no pueden obviarse si se orienta la relación de ayuda a un escenario de naturaleza conversacional.

La movilización de recursos de la persona atendida (Melendro, 2011) en la relación de ayuda supone, fundamentalmente, una actuación vincular física (Fantova, 2018). Esta persona precisa adquirir competencia y autonomía a través de la guía y apoyo profesional (principios básicos de los códigos deontológicos de Trabajo Social, Educación Social y Psicología). Por tanto, es un hecho que ha estado y está sustentado en la relación comunicativa presencial. Sin esa colaboración, el proceso fracasa en sí mismo. Esto ha supuesto una adaptación a escenarios evolutivos tanto individuales como familiares y sociales (Colom, 2019).

Las diferentes figuras profesionales han reajustado su intervención a los procesos de cambio y han orientado sus recursos y conocimientos a dar respuesta a una sociedad cambiante, a las necesidades de las personas atendidas y a la revitalización de la relación de ayuda.

En este sentido, la entrevista se ha situado como la técnica por excelencia en el proceso interactivo profesional de la intervención social, si bien ha presentado modificaciones a

lo largo del tiempo (Rosell, 1989; Hernández, 1991; Madrid, 2005; Trevithick, 2010; Molleda, 2012), adaptándose a la persona y su realidad. La entrevista se ha posicionado como un eje vertebrador de la acción profesional en el campo social, manifestándose como el instrumento clave.

No obstante, la evolución tecnológica y los grandes avances de los últimos años, han presentado un escenario comunicativo inmerso en un gran y profundo manejo de información inmediata, y en una interacción personal a distancia. Un hecho que ha impersonalizado la comunicación y desvirtuado la relación “face to face”, al tiempo que abría canales de relación impensables hasta el momento. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se han impuesto en la sociedad y han establecido innovadoras formas interactivas, nuevas redes relacionales (Del Fresno, 2019).

En el ámbito social, y acordes a su emergencia y uso, han sido elementos interactivos que se han ido introduciendo en la práctica cotidiana, más como medios de contacto que como formas relacionales. Está siendo un proceso paulatino, individualizado y contextualizado. Los problemas de las brechas digitales o el analfabetismo digital han relegado a una parte de la población que se ha visto obligada a sumergirse en un ámbito desconocido. No obstante, el gran poder de expansión de estas herramientas y sus múltiples aplicaciones han propiciado un interés global por las mismas. En el ámbito del Trabajo Social, autores como Caravaca (2014), Fuentes Robles y Martín Cano (2017) o Castillo de Mesa (2017 y 2019) afianzan y proponen la inclusión de las TIC como formas de intervención e investigación.

Por lo tanto, la coyuntura actual de la pandemia ha resignificado estas relaciones comunicativas y favorecido la generación del uso de las TIC como medios no meramente auxiliares, sino como ejes de interacción.

## CONTEXTO DE PARTIDA

Los Centros de Servicios Sociales de la Comunidad Foral de Navarra abarcan tres equipos profesionales de intervención directa: Equipos de Incorporación Sociolaboral (EISOL), Equipos de Atención a Infancia y Adolescencia (EAIA) y Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV), que intervienen en Áreas geográficas y admi-

nistrativas del sistema de servicios sociales en colaboración con los Servicios Sociales de Base de las mismas. Desde mayo de 2019, pasan a ser gestionados por la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos-Gizain, entidad pública creada en abril de 2019 por el Gobierno de Navarra.

Apenas unos meses tras la asunción de estos servicios, la Fundación se enfrenta, al igual que otros servicios, a la pandemia COVID-19 y el confinamiento que se produce de marzo a mayo de 2020. En ese momento, y ante la brusca ruptura de las relaciones interpersonales y los procesos de relación de ayuda, se replantea cómo mantener la interacción desde el confinamiento.

Además, es preciso tener en cuenta que precisamente en ese momento, las necesidades de apoyo y atención se incrementan debido al momento convulso, la vulnerabilidad y los factores de estrés asociados que suponían un impacto mayor en la población de acción profesional por las características de base que ya presentaban.

### Objetivos

En este momento y escenario incierto, se plantearon distintos objetivos para paliar la situación y recuperar, dentro del momento y estado de alarma, la interacción comunicativa y la relación persona-profesional. Estos son los siguientes:

- Mantener y potenciar el contacto e interacción en la intervención a través del acompañamiento, espacios intercomunicativos y abordaje de dificultades emergidas.
- Redefinir herramientas de acción, acordes a la situación a través de las TIC y el reajuste de la entrevista.
- Analizar la eficacia en la implementación de dichas herramientas para valorar su impacto y posible desarrollo posterior.

De este modo se trata de articular un sistema que permita responder a la situación, centrándose en la persona y sus necesidades para mantener la comunicación abierta y un cauce de apoyo durante el periodo de confinamiento (Lopes-Dos-Santos, 2021).

### METODOLOGÍA

Para abordar estas cuestiones, se han utilizado, como modelos conceptuales, teniendo en cuenta el impacto del contexto y el análisis de la vivencia y circunstancia personal: modelo eco-sistémico (Bertalanffy, 1981) y modelo de atención integral centrado en la persona (Fundación Pílares, 2014). De este modo, la intervención, al igual que se realiza de modo presencial, se ha ubicado y centrado en cada persona y escenario individual y familiar.

Para ello, desde la Dirección Técnica de Fundación Gizain se propuso un reajuste de las entrevistas realizadas, planteando un nuevo articulado en los distintos ámbitos de intervención que dieran respuesta a las necesidades de las personas atendidas desde la realidad del momento. Por otro lado, se redefinieron el uso de las TIC no sólo como espacios informativos o de establecimiento de citas, sino como fórmulas de comunicación e intervención (videollamadas vía móvil u ordenador -plataforma zoom-). De este modo se mantenía la relación comunicativa, también en formato no verbal, y se posibilitaba la interacción visual y no sólo auditiva.

Para establecer un nuevo proceso de entrevista a distancia, se usó como base la entrevista motivacional (Miller y Rollnick, 1990), con el fin de abordar la superación del aislamiento, soledad y otras dificultades que la coyuntura requería. Por otro lado, y con ánimo de evaluar este nuevo procedimiento y sus resultados, se optó por usar metodología combinada (Greene, 2007; Donolo, 2009; Monje, 2011; Sánchez, 2015): datos cuantitativos de atención y datos cualitativos acerca de este formato y la ayuda profesada. Este tipo de metodología manifiesta, según los autores mencionados y otros como Tashakkori y Teddlie (1998), que los resultados obtenidos permiten una mayor fiabilidad, dado que combinan elementos cuantitativos y cualitativos, reforzando los resultados. Es el caso del diseño de triangulación (Denzin, 1989; Hansont al., 2005; Creswell y Plano, 2007), cuya finalidad consiste en la confrontación de informaciones complementarias sobre el mismo episodio con el propósito de comprenderlo mejor (Riba, 2007). Lo que implica el refuerzo de los resultados obtenidos desde distintos planos y técnicas.

## Proceso

Una vez se produjo el confinamiento, se desarrollaron diferentes pasos para abordar la situación:

1. Detección del problema y análisis del mismo con agentes de intervención (primera semana de confinamiento).
2. Propuesta de reajuste de dispositivos móviles y ordenador (segunda semana de confinamiento).
3. Propuesta de reajuste de entrevistas (segunda semana de confinamiento).
4. Puesta en práctica (tercera semana de confinamiento).
5. Recogida y análisis de datos (desde tercera semana hasta final del confinamiento).
6. Post-confinamiento: protocolo COVID-19 y readaptación a la presencialidad, manteniendo el uso de las herramientas en los casos donde se mostraban necesarias (personas en aislamiento por contagio o contacto, personas que rechazan la interacción presencial por miedo, personas de riesgo, etc.).

## RESULTADOS

En relación a los *resultados cuantitativos*, se obtuvo que las figuras de Trabajo Social, durante el periodo de confinamiento, atendieron en entrevistas motivacionales y adaptadas a cada persona y situación a un total de 89 personas en los tres equipos. Las figuras de Educación Social a un total de 147 personas y las de Psicología a un total de 76 personas. Lo que supuso una atención de 312 personas durante los 28 días laborales que se produjo el confinamiento. Entrevistas de una duración media de 1h y 30'. En total, se atendió al 59,89% de las personas usuarias de los EAIA, al 62,75% de las los EAIV, y al 42% de las de los EISOL. El porcentaje faltante se corresponde con personas que no atendieron las llamadas telefónicas o manifestaron la necesidad de paralizar el proceso. Unos datos que, en un momento de incertidumbre, desconcierto y malestar, muestran la capacidad de reacción, reajuste y alcance de estos equipos. Esta readaptación de medidas permitió continuar los procesos de interacción a pesar de la inmediatez del momento. Posteriormente a este periodo, se incrementó la interven-

ción de este tipo dada su versatilidad y buena acogida hasta superar el 80% de la actuación profesional en todos los equipos.

En relación a los *resultados cualitativos* obtenidos se detectó en las personas usuarias: desmotivación, nerviosismo, desinterés, desidia, angustia, estrés y malestar debidos al confinamiento. Sin embargo, la existencia de espacios de interacción y relación profesional ayudó a mitigar dichas situaciones y evitar el aislamiento. Se ofrecieron estrategias de contención, gestión emocional, competencia parental, introspección e impacto personal, gestión de conflictos y proyectos vitales.

Tanto en el orden cuantitativo como cualitativo, las personas usuarias manifestaron interés en mantener la interacción profesional, aceptando las nuevas herramientas y estrategias como elementos válidos de relación. Algunas personas han solicitado, con posterioridad, el mantenimiento de la interacción virtual como medio de evitar el desplazamiento y mantenimiento de intimidad en su propio espacio vital.

## DISCUSIÓN

La intervención anterior a la pandemia ha estado marcada por la presencialidad y una interacción directa y personal. Cuestiones dialógicas referenciadas sobre el intercambio de comunicación en el discurso (Arnkil, 2019), y los contextos relacionales (Carrillo et al., 2017), están orientados a tener en cuenta los factores sistémicos y los distintos escenarios en los que se produce la comunicación como variables intervinientes en el acto en sí mismo intercomunicativo. Ambos planteamientos refieren una comunicación entre personas afectadas por un escenario.

En el marco de la atención integral centrada en la persona, se adquiere un compromiso de relación orientada a la generación de proyectos de vida en los que la planificación está centrada en atender las demandas de la persona usuaria desde su realidad y escenarios de vida. Los modelos eco-sistémicos y de acompañamiento favorecen el establecimiento de las relaciones interpersonales en el proceso de ayuda desde los pilares teóricos de acción social. La necesidad de abordar la realidad de cada persona como un todo integral y complejo, requiere de solidez y competencia profesional flexible y adaptable a cada momento y circunstancia.

En situaciones cambiantes, imprevisibles y complejas como la emergencia de la pandemia covid-19, es preciso el descubrimiento de estructuras y herramientas cotidianas con una nueva perspectiva y, sin elevar el coste, concluyendo en un aporte mejorado para enriquecer estos procesos. Esta realidad ha permitido que, además, los aprendizajes obtenidos sean nuevos procesos implementados tras la situación inicial de confinamiento, dado que favorecen espacios y citas de encuentro más flexibles y mantienen la comodidad e intimidad de las personas atendidas. Especialmente en personas que residen en pequeñas poblaciones o tienen dificultades de horario por conciliación laboral y familiar. No son sustitutos absolutos de la presencialidad sino aportes complementarios eficientes de la vinculación y acompañamiento social.

Se ha generado una nueva opción interactiva que permite explorar nuevas vías de relación (Sarasola, Pérez y Balboa, 2012) y acompañamiento social no vinculadas exclusivamente a la presencialidad, aportando elementos de relación positivos y eficaces. Un planteamiento efectivo para múltiples perfiles y contextos, que permite transferibilidad y exploración comunicativa con las nuevas generaciones. Los resultados hallados corroboran las indicaciones y planteamientos de la necesidad de comunicación como una cuestión fundamental en las relaciones humanas, en particular, en la intervención profesional del Trabajo Social (Acebes, 2019). En cuanto a las cuestiones instrumentales, las acciones emprendidas a nivel digital sintonizan con los planteamientos de Caravaca (2014) sobre el formato online como el futuro del Trabajo Social, el uso de las TIC como nuevas formas de intervención social al servicio del Trabajo Social (De la Fuente Robles y Martín Cano, 2017), y la transformación digital que indica Castillo de Mesa (2017 y 2019). La experiencia aquí expuesta es una aplicación práctica de los planteamientos teóricos de los autores, como los aquí mencionados, que abogan por las tecnologías como parte de la intervención social. Los resultados obtenidos avalan la necesidad de continuar la exploración de estos procesos e instrumentos como nuevos y prometedores espacios en el campo de la comunicación en la relación de ayuda.

En definitiva, es posible concluir que, las nuevas tecnologías y la capacidad profesional para su uso y redescubrimiento han facilitado

la expresión emocional de las personas atendidas, la evitación del aislamiento y soledad, y la detección de elementos disruptivos que se han abordado con los medios disponibles. Durante este periodo de tiempo han emergido estados de estrés, ansiedad, frustración, incontinencia emocional, malestar, angustia y desmotivación. Unas cuestiones que el acompañamiento telemático ha permitido abordar, generando estrategias de apoyo, potenciando sus intereses y desarrollo, en definitiva, su proyecto vital.

Sin embargo, es necesario señalar las limitaciones del presente estudio, ya que abarcan un contexto, escenario y tipología poblacional específicos que precisan de ser ampliados a otras esferas, formatos y espacios en circunstancias cotidianas. En ese sentido, se hace necesario realizar nuevas investigaciones en sectores, servicios y territorios más amplios con objeto de poder valorar el impacto y eficiencia de estas herramientas, con el fin de articularlas como nuevos instrumentos de interacción social.

## REFERENCIAS

- Acebes, R. (2019). Comunicación y Trabajo Social en Servicios Sociales. En Fresno García y Hernández-Echegaray (2019). *Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social*. Madrid: UNED.
- Arnkil, T.E. (2019). Co-generando espacios dialógicos. Desafíos para los Diálogos Abiertos y Anticipatorios y las Prácticas Dialógicas en General. *International Journal of Collaborative-Dialogic Practices*, 9(1), 51-64.
- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría General de los Sistemas*. México: FCE.
- Caravaca, C. (2014). Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social. Pensamiento al margen. *Revista digital*, 1. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10201/51373>
- Carrillo, M.C., Hanit, A.R., Benjumea, D.C., & Segura, M.C. (2017). Conceptualización de la interacción comunicativa y su caracterización. *Revista Médica*, 25(2). <https://doi.org/10.18359/rmed.3082>
- Castillo-de Mesa, J. (2017). *El Trabajo Social ante el reto de la transformación digital. Big Data y redes sociales aplicadas a investigación y a la intervención social*. Madrid: Aran-

zadi. Thomson Reuters.

Castillo-de Mesa, J. (2019). *El Trabajo Social en la era digital*. Madrid: Aranzadi. Thomson Reuters.

Colom, D. (2019). Entrevista, diagnóstico e informe de Trabajo Social. En Fresno García y Hernández-Echegaray (2019). *Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social*. Madrid: UNED.

Creswell, J. y Plano, V. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE.

De la Fuente Robles, Y.M. & Martín Cano, M.C. (2017). Las nuevas formas de intervención social. Las TIC al servicio de la profesión de Trabajo Social. *Interacción y Perspectiva. Revista de Trabajo Social*, 7(1), 80-90.

Del Fresno, M. (2019). Trabajo Social y análisis de redes sociales: conectar a los desconectados. En Del Fresno (Ed.) & A. Hernández-Echegaray (coord.), *Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación*. Madrid: UNED.

Denzin N. K. (1989). *Strategies of Multiple Triangulation. The Research Act: A theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: McGraw Hill.

Donolo, S. (2009). Triangulación: procedimiento incorporado a nuevas metodologías de investigación. *Revista Digital Universitaria*, 10(8). Disponible en:

<http://www.revista.unam.mx/vol.10/num8/art53/art53.pdf>

Fantova, F. (2018). ¿La intervención social como ingeniería relacional? Disponible en: <http://fantova.net/?p=2398>

Fundación Pílares (2014). *Modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona*. Madrid: Tecnos.

Greene, J.C. (2007). *Mixed methods in social inquiry*. San Francisco, CA: Jhon Wiley & Sons.

Hanson, W. E., Creswell, J. W., Clark, V. L. P., Petska, K. S., & Creswell, J. D. (2005). Mixed methods research designs in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 224-235.

Hernández, J. (1991.) *Acción comunicativa e intervención social*. Madrid: Popular.

Lopes-Dos-Santos, M.C. (2021). *La intervención social telemática: resultados de su puesta en práctica*. Colección Social Work Series: Aranzadi Thomson Reuters (en prensa).

Madrid, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Melendro, M. (2011). La perspectiva ecosocial en la intervención socioeducativa con jóvenes excluidos. Un estudio comparado en Canadá, Bélgica y España. *Revista Española de Educación Comparada*, 17,197-218.

Miller, W., & Rollnick, S. (1990). *La entrevista motivacional*. Barcelona: Paidós.

Molleda, E. (2012). *El trabajo social y sus instrumentos*. Valencia: Nau Llibres.

Monje, C.A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana.

Riba, C.E. (2007). *La metodología cualitativa en l'estudi del comportament*. Barcelona: UOC.

Rosell, T. (1989). *La entrevista en Trabajo Social*. Barcelona: Euge.

Trevithick, P. (2010). *Habilidades de comunicación en intervención social. Manual práctico*. Madrid: Narcea.

Sánchez, M.C. (2015). La dicotomía cualitativo-cuantitativo: posibilidades de integración y diseños mixtos. *Campo Abierto*, 1, 11-30.

Sarasola, J.L., Pérez, M. & Balboa, M. (2012). Trabajo Social y nuevas tecnologías. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 12, 57-60.

Tashakkori, A. y Teddlie, C. (1998). *Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE.