

La intervención de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19: Una recuperación de la micro-actuación profesional.

*Research-intervention in Social Work during the COVID-19 pandemic:
A recovery of professional micro-performance.*



Adriana Ornelas Bernal¹ 

Resumen

La pandemia por COVID-19 supuso, entre otras medidas, la necesidad de confinar a grandes sectores de la población provocando con ello cambios significativos en la forma de vida cotidiana conocida hasta entonces, al complejizar y agudizar la problemática social existente. En este contexto, las diferentes ciencias y disciplinas tuvieron que dar un giro en las formas de acercarse a la realidad, a fin de adaptarse a las nuevas circunstancias y estar en posibilidades de generar alternativas para su intervención.

En este texto se pretende dar cuenta de algunas modificaciones que experimentó el Trabajo Social, tanto en su ejercicio profesional como en la formación académica de sus profesionales, a través de reflexionar en torno a diversas experiencias de investigación-intervención que se recuperaron con el propósito de socializarlas y de re-pensar qué de lo aprendido en este momento histórico convendría retomar, no sólo para el futuro inmediato, sino proyectando la posibilidad de que este tipo de escenarios se repitan y entonces, se cuente con una serie de herramientas para enfrentarlo con base en los conocimientos adquiridos. Con ese propósito, el texto comienza por identificar algunas características del contexto actual que influyeron en la forma de intervenir, destacando la necesidad de problematizar la realidad desde la mirada disciplinar específica para posteriormente dar cuenta de algunas modificaciones en la forma de investigar-intervenir en el Trabajo Social contemporáneo.

Palabras clave: Trabajo Social ante COVID-19, intervención en pandemia, investigación en pandemia, intervención en situaciones emergentes.

Abstract

The COVID-19 pandemic meant, among others, the need to confine large sectors of the population, thereby causing significant changes in the way of daily life known until then by making the existing social problems more complex and exacerbating. In this context, the different sciences and disciplines had to turn around in the ways of approaching reality, in order to adapt to the new circumstances and be able to generate alternatives for their intervention.

This text intends to give an account of some modifications that Social Work experienced both in its professional practice and in the academic training of its professionals, through reflecting on various research-intervention experiences that were recovered with the purpose of socializing them and to rethink what of what was learned in this historical moment, it would be advisable to retake not only for the immediate future, but also projecting the possibility that these types of scenarios are repeated and then, a series of tools are available to face it based on in the knowledge acquired.

With that purpose, the text begins by identifying some characteristics of the current context that influenced the way of intervening, highlighting the need to problematize reality from the specific disciplinary point of view to later account for some modifications in the way of investigating-intervening in the contemporary social work.

Keywords: Social Work in the face of COVID-19, intervention in pandemic, research in pandemic, intervention in emergent situations.

ACEPTADO: 28/11/2021

PUBLICADO: 21/01/2022

¹ Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México.

✉ Adriana Ornelas Bernal.
adrianao2000@yahoo.com

Ornelas, A. (2022). La intervención de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19: Una recuperación de la micro-actuación profesional. *Itinerarios de Trabajo Social*, 2, 69-78.
<https://doi.org/10.1344/its.i2.36873>

Entendiendo el contexto actual

La enfermedad provocada por el virus SARS-Cov-2 comenzó como un problema de salud de una región del planeta que se fue extendiendo de manera vertiginosa hasta convertirse en una pandemia que obligó a tomar medidas sanitarias que incluyeron el aislamiento social y, entonces, se constituyó en un acontecimiento que irrumpió de manera inesperada en toda la vida cotidiana y la trastocó por completo. Pero una precaución conviene tener cuando se hace referencia a este fenómeno, para no pensar que todo lo que sucede actualmente, lo provocó la pandemia, es decir: la situación en la que nos colocó como sociedades evidenció los problemas que ya existían, a la par que sacó a la luz los latentes y agudizó otros tantos. Fue entonces que a nivel mundial se reconoció que entramos en una situación de crisis en las dimensiones sanitaria, económica, política, social y por supuesto, educativa.

Ante esta situación, gobiernos y sociedad se movilizaron y del mismo modo las diferentes profesiones fueron identificando el papel social que habrían de jugar en esta situación emergente. Específicamente el Trabajo Social tuvo algunas dificultades para ello debido a que, concebida como una problemática solo de salud, el lugar protagónico lo ocuparon los/las profesionales de la medicina y la enfermería y no se consideró de relevancia el papel del/la trabajador/a social, aun cuando en la mayor parte de las instituciones de salud es el/la profesional de primer contacto y quien mejor conoce las situaciones contextuales. En otros campos de intervención, esta situación inédita requirió de una transformación en las formas de actuación profesional dependiendo de las necesidades prioritarias del momento; lo que es innegable es que en todos los ámbitos hubo que hacer modificaciones, adecuaciones y la diversificación de la intervención profesional y con ello se tuvo que pensar en alternativas que habían sido impensables hasta ese momento. En este contexto, se destacó la importancia de la producción de conocimientos indisolublemente unida a la necesidad de incidir para resolver las problemáticas emergentes y sus diversas manifestaciones. Así, la situación provocada por esta pandemia llevó a vivir la experiencia de intervenir-investigar en condiciones diferentes a las conocidas hasta entonces y también se agudizó la preeminencia que se da a ciertas ciencias:

(...) el énfasis en la “urgencia” margina disciplinas que no están directamente relacionadas con el virus (sobre todo humanidades y ciencias sociales), mientras que los campos de investigación con potencial de impacto inmediato se vuelven predominantes, más reconocidos y mejor financiados. (Xu, 2020, p. 19)

De ahí la importancia de evidenciar el conocimiento y los aportes que pueden hacer las ciencias sociales y específicamente el Trabajo Social en situaciones de este tipo, tanto en la comprensión de la realidad social, al evidenciar la conflictiva social que se agudiza o que se deriva de ello, como con propuestas alternativas para su intervención.

A más de un año de esta situación conviene, como señala Freire (2002) “La ‘toma de distancia’ del objeto, (que) es la ‘aproximación’ epistemológica que hacemos a él. Sólo así podemos ‘admirar’ el objeto” (p.148). Es decir, estamos llamados/as como científicos/as sociales a distanciarnos de las experiencias de intervención-investigación para reflexionar sobre la diversificación que hubo que construir, lo que fue necesario recrear, inventar, innovar, y en ese regreso es que podremos re-pensarlo, escribir sobre él y socializarlo, lo cual es fundamental para que, en próximas situaciones similares, se tenga una base de conocimiento de cómo intervenir-investigar.

1. La unidad intervención-investigación en Trabajo Social

Comencemos por aclarar que, desde nuestra perspectiva, no es posible hablar de intervención profesional sin que ello lleve implícito el proceso investigativo. Este énfasis se hace debido a que en algunos escritos de Trabajo Social se ha planteado una imaginaria discusión entre quienes dan preponderancia a la investigación y quienes hablamos de intervención, atribuyéndonos planteamientos que nunca hemos hecho. Dado que el presente artículo aborda la unidad intervención-investigación, se consideró pertinente aclararlo una vez más: desde nuestra mirada la intervención de Trabajo Social es una acción intencional, direccionada, fundada en el conocimiento que incluye el proceso de investigación y por tanto no lo niega cómo se ha querido ver desde posturas fragmentadas. Es decir, el hecho de que desde nuestra postura no se dé un papel preponderante y central a la investigación, no quiere decir que no se considere dentro del proceso de pensar y hacer Trabajo Social, simplemente se piensa de manera compleja que la intervención supone siempre un proceso de investigación, pero para que éste verdaderamente sirva para los fines de la intervención, habrá de subordinarse, como señala Tello (2010):

La investigación es una condición imprescindible para poder intervenir desde el Trabajo Social, pero el eje central es atender una situación problema que requiere una intervención y es solamente cuando hemos definido un problema de intervención que podemos definir el de investigación, esto es, hay una relación de subordinación. Al inicio, tenemos una situación problema (sujeto con problema en contexto) a la que hay que responder, ¿qué quiere el sujeto? ¿qué hay que hacer? ¿qué podemos hacer? Al preguntarnos, al multiplicarse las preguntas, queda claro que hay que conocer, investigar y construir un diagnóstico. (p.61)

Concebida así la investigación desde que inicia está direccionada hacia la intervención disciplinar.

2. La problematización disciplinar

Al hablar de la intervención-investigación de Trabajo Social nos enfrentamos al reto de problematizar la realidad desde la especificidad disciplinar, ya que de otra manera continuaremos adhiriéndonos a los problemas definidos por otras ciencias y disciplinas, haciendo que nuestro aporte sea parcial e inespecífico y, por lo tanto, en muchas ocasiones se considerará intrascendente y prescindible. Por ejemplo, la pandemia por Covid-19 definida como problema de salud, condujo a investigaciones sobre el virus, formas de transmisión, síntomas, padecimientos relacionados, comorbilidades, etc. y su conocimiento fundamentó intervenciones para la prevención de contagios, la atención de casos y la creación de vacunas, entre otras acciones; es decir, de la manera en la que se problematiza la situación se derivan acciones específicas para su atención. En esta focalización de la problemática dentro del campo de la salud, la dimensión social fue descuidada, soslayada y hoy hay evidencias de lo que ello ha generado: el distanciamiento social impuesto implicó modificaciones en la estructura del lazo social, que agudizaron y gestaron conflictos como la violencia, el individualismo, la discriminación, la estigmatización, entre otros, que fracturaron aún más dicho tejido social, incluidas sus estructuras organizativas más “sólidas” como la familia y los círculos de amistad y es ahí en donde el Trabajo Social encuentra su especificidad y en donde puede hacer los aportes más importantes.

Dada esta realidad social, habremos de tener la capacidad de intervenir-investigar al ritmo que requiere la dinámica social y esta no puede ser ajena e intentar continuar con lo que veníamos haciendo en el ejercicio profesional y en la formación académica como si nada sucediera. Por el contrario, habremos de hacer de la situación conflictiva emergente el objeto de trabajo, problematizándolo desde la especificidad del Trabajo Social. De igual modo, conviene recordar que si intervenimos en situaciones-problema, entonces estamos siempre en donde se manifiesta la crisis, la emergencia, la pandemia, el colapso, por lo que conviene contar con diversas alternativas de acción profesional.

Desde nuestra visión profesional la realidad social actual se caracteriza por la tensión entre el individualismo, el rechazo, la desconfianza, la discriminación, la competencia, la indiferencia que debilitan el tejido social y, la confianza, la autonomía, la aceptación, la solidaridad, la inclusión y la responsabilidad social que se van generando como formas de mantener, reforzar o reconstruir los lazos sociales y son dichos procesos los que serán el centro de nuestras intervenciones.

Colocado este punto central de nuestra mirada, a continuación, se abordarán algunos aspectos que han caracterizado a la intervención-investigación de Trabajo Social, tanto en el ejercicio profesional como en la formación académica en tiempos de pandemia.

La intervención durante la pandemia

Entendemos a la intervención como el hacer profesional intencionado en una situación-problema para producir una modificación en esta a partir de desencadenar procesos de cambio social; todo ello fundamentado en los conocimientos de la disciplina y en la participación activa de los sujetos sociales individuales y colectivos involucrados. Dicha intervención, para que sea específica del Trabajo Social será una intervención en lo social, es decir en aquellas relaciones y procesos relacionales conflictivos, como hemos señalado antes.

Como se sabe, durante este periodo de pandemia aprendimos a relacionarnos con otros mediados por diversos dispositivos electrónicos y dado el aislamiento físico, emergió una necesidad por “mantenerse en contacto”, lo cual permitió una serie de encuentros entre estudiantes y profesionales del Trabajo Social para conocer sus experiencias, las cuales se dieron en el marco de mesas de trabajo, intercambios de experiencias, encuentros, que nos permitieron reconocer algunas constantes a destacar en tres formas de intervención: la directa en campo, la indirecta y la virtual, que se abordan a continuación.

a) Intervención directa en campo

En el desempeño profesional, sobre todo en las áreas tradicionales como son salud, asistencia social, procuración de justicia y comunitaria, durante el primer momento de la pandemia se mantuvo el trabajo directo con los sujetos, preservando el objetivo central de ser el enlace inicial entre éstos y las instituciones, para posteriormente reforzar la importancia de re-conocer las redes de contacto, en virtud de los contagios y los apoyos que se requerirían y que ahora se veían acotados por el aislamiento social. Estrategias relacionadas con ello son señaladas por Belmont et al. (2020):

Los trabajadores sociales tendríamos que ser las voces que trabajan con la ruptura, posibilitando vínculos y lazos sociales del enfermo, del vulnerado para transitar con su situación problema junto al otro (...) Desde allí tenemos que otorgar confianza, la seguridad de que habrá alguien que en todo momento estará a cargo, profesionalmente, de ese canal de comunicación y responsabilizarse formalmente de que así sea (...) Contactar a los sujetos sociales atendidos con sus seres queridos para lo que se necesite, por ejemplo, con un dispositivo móvil que ingresara a los lugares de aislamiento sanitario con las debidas precauciones sanitarias utilizando las redes de Wi-Fi disponibles en las instituciones y atendiendo a la confidencialidad como principio y derecho de los enfermos. (p.3-6)

Como se aprecia, desde la ciencia médica se determinó la necesidad del aislamiento de las personas contagiadas y fue Trabajo Social quien generó alternativas para mantener el contacto social, el vínculo de los sujetos contagiados con sus familiares. Es decir

que al ser Trabajo Social ese primer contacto con los sujetos, en una situación de aislamiento y confinamiento, lo que se buscó fue construir redes de relación entre los sujetos; maneras para mantener la comunicación y por lo tanto la intervención se centró en el mantenimiento, modificación, reconstrucción, y/o redireccionamiento del vínculo social ante el distanciamiento físico, a través de medios directos e indirectos.

En el área de la asistencia social, que está fuertemente sostenida por profesionales del Trabajo Social, se buscó involucrar a los/las propios/as beneficiarios/as en la organización de la atención, logrando con

puede por sí mismo”, y con ello fomentar la corresponsabilidad de dichos sectores sociales, como sujetos activos, involucrados en la atención que requieren y con ello hacer un cambio de visión de la asistencia social para asumir que se trata de un derecho, como señala Alayón (2021), en el sentido de que al ser la misma sociedad la que pauperiza a grandes sectores de la población, será esta la que asuma su responsabilidad por el daño causado, idealmente a través del reconocimiento del derecho pleno y mínimamente, a través de políticas sociales que “neutralicen” el mayor deterioro de las condiciones de vida.

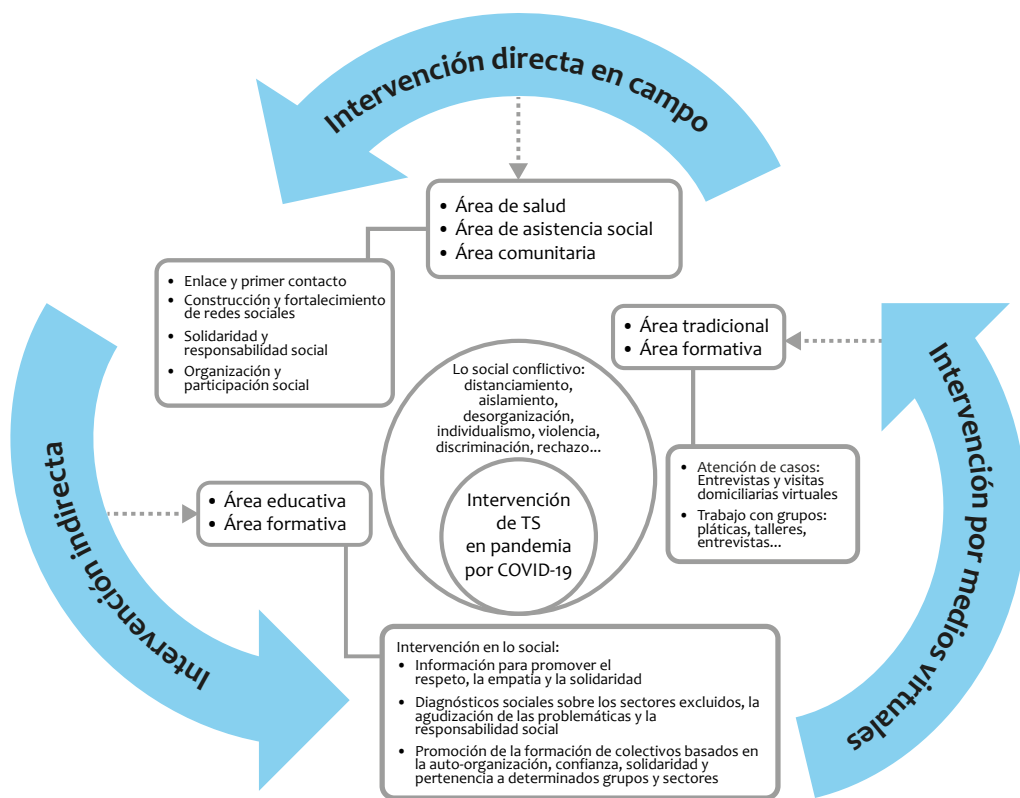


Figura 1. Formas de intervención. Fuente: Elaboración propia.

ello su participación en las diversas actividades que se requieren para hacerles llegar los apoyos necesarios. Ejemplo de esto sucedió en las comunidades más excluidas, en donde la población que de vez en vez reciben ciertos apoyos gubernamentales, se organizó para su obtención en tiempo y forma; otro ejemplo fue lo sucedido en los albergues que dan atención a personas en situación de abandono social en donde, profesionales de Trabajo Social se dieron a la tarea de capacitar a dichas personas para realizar las actividades necesarias para su vivencia y convivencia, por mencionar algunos ejemplos. Esta estrategia fue fundamental para el momento del aislamiento social, pero será aún más importante consolidarla en el periodo post-pandemia, pues ello permitiría superar la idea de la asistencia como “ayuda a quien no

Por otra parte, también se destacarán las intervenciones comunitarias dirigidas a la construcción de redes familiares, vecinales, comunitarias; la construcción de ambientes de confianza y apoyo entre los sujetos de contextos cercanos (vecindario) y la promoción de la responsabilidad social para asumir que, en circunstancias de este tipo, la alternativa de solución sólo puede construirse de manera colectiva. Como dijera Carballada (2020) la expresión de diferentes problemas sociales como la violencia y la discriminación conllevó al deterioro de lazos sociales y por tanto se requiere la construcción de nuevas formas de convivencia:

La capacidad del Trabajo Social de comprender el territorio desde sus diferentes expresiones aporta,

en este contexto, la posibilidad de trabajar en la recuperación de lazos sociales, su fortalecimiento y fundamentalmente la posibilidad de conocer los problemas sociales desde una perspectiva situada. (p. 4-5)

Como se aprecia, la intervención directa se mantuvo en las principales áreas de intervención de la profesión y el componente social se develó como fundamental.

b) Intervención indirecta

En otras áreas de intervención como la educativa y en la formación académica, el ejercicio profesional y las prácticas escolares se trasladaron al trabajo indirecto, dadas las decisiones institucionales y sectoriales y ello condujo a buscar mecanismos alternos diversificados para continuar la intervención, ahora, a distancia. Dentro de las acciones a destacar de la intervención en este contexto, se organizan en tres dimensiones. La primera, referida a la información: como es sabido, esta situación generó un fenómeno que va de la desinformación a la sobreinformación o infodemia, provocando diversas problemáticas sociales, entre las que destaca la discriminación, la estigmatización y el rechazo que condujeron a casos de violencia como los difundidos por medios de comunicación masiva, cuyas dimensiones se ejemplifican a continuación:

(...) el rechazo de miembros de la población general a mantener contacto con personal de salud por fuera del hospital, ante la sospecha de recibir de ellos la transmisión del virus, gradualmente se transformó en arremetidas más directas como la prohibición de la entrada de personal de la salud a supermercados y tiendas de abastecimiento, a evitar que usaran ascensores o áreas comunes en edificios y a que a profesionales de salud se les pidiera abandonar sus apartamentos (...) Otra forma de discriminación fue evidenciada en el rechazo de los medios de transporte a trasladar a personal de medicina o enfermería vestidos con scrubs o pijamas quirúrgicas hacia los hospitales (Valdés et al., 2020, Sección sobre la discriminación al personal de salud, párrafos 1 y 2).

De ahí la importancia de que la estrategia de intervención del Trabajo Social considera como una dimensión fundamental generar mecanismos de información (directa e indirecta) para fomentar el respeto, la empatía y la solidaridad con los demás, promoviendo una lectura crítica y reflexiva de la diversa información generada en este contexto.

Del mismo modo, en las prácticas escolares, la constante fue realizar intervención indirecta centrada en la dimensión informativa a través de 1) la elaboración de materiales de apoyo como folletos y trípticos para apoyar la labor directa que realizan los/las profesionales del Trabajo Social en las instituciones, 2) el desarrollo de manuales e instructivos para la futura realización de actividades con la población y, 3) el diseño de materiales informativos y su difusión a través de redes sociales, como infografías, videos,

trípticos, entre otros. Algunos dirigidos a población abierta y otros para situaciones-problema específicas. La segunda dimensión fue la referida a la realización de diagnósticos sociales, a través de los cuales fue posible conocer a detalle la situación de los sectores con mayor exclusión y vulnerabilidad ante la situación de confinamiento y que si bien podría decirse son los de siempre, lo cierto es que abrieron un espacio para su visibilización en estas condiciones extremas de aislamiento. Los ejemplos a destacar son el de las y los adultos mayores que viven de su trabajo diario; trabajadores/as informales y contratados/as por obra determinada que involucraba la concentración de personas (p.e. meseros); las trabajadoras sexuales, la población en situación de calle, los/las trabajadores/as de la limpieza, entre otros/as, promoviendo entonces la responsabilidad social para con estos sectores. La tercera dimensión se centró en la formación del colectivo y el involucramiento activo de los sujetos, a través de promover la generación de vínculos de confianza, sentido de pertenencia y cuidado del Otro, asumiendo que el cambio es posible y que en colectivo es más viable. Para ejemplificarlo, mencionaremos intervenciones caracterizadas por la promoción de la autoorganización, como la propuesta elaborada por la Red de Investigación Académica de Trabajo Social: formación y ejercicio profesional, cuyo planteamiento central es la organización de microrredes de apoyo local, apostando al fortalecimiento de vínculos sociales, la organización colectiva y la solidaridad (RIATS, 2020).

En esta intervención indirecta destacó el trabajo en equipos interdisciplinarios a fin de buscar y construir colectivamente alternativas de intervención profesional.

c) Intervención por medios virtuales

Se tiene conocimiento de cómo, conforme se fue avanzando en el conocimiento de los alcances de los medios de comunicación a distancia, también se desarrollaron algunas experiencias de intervenciones por medios virtuales, entre las que se mencionarán las siguientes:

- La atención de casos individuales a través de sesiones en plataformas zoom o video llamadas.
- La realización de entrevistas a través de video llamadas.
- La impartición de pláticas y talleres para la población interesada en determinados temas.
- Los recorridos virtuales por determinadas zonas de trabajo, a través de google maps.
- Las visitas domiciliarias “virtuales”, en las que, con el apoyo del celular de los sujetos, se realizaron recorridos de los hogares para obtener la información requerida por Trabajo Social para su posterior intervención.

Cabe destacar que estas estrategias surgieron como producto de la imaginación fundamentada de trabajadores y trabajadoras sociales bajo el reconocimiento de que, conforme se utilicen en mayor medida, será necesario afinarlas y establecer criterios de validez para su reproducción.

La clave para poder llevar a cabo esta intervención fue establecer contacto con instancias que mantuvieron el contacto directo con la población objetivo y a través de estas vincularse. En específico, en las prácticas escolares cuando no se logró establecer el contacto virtual con la población objetivo, se decidió trabajar con aquellos sujetos que, cumpliendo las características que se definieron para el trabajo de campo, formaban parte de las redes sociales más cercanas del estudiantado, considerando a familiares, amistades y al vecindario del contexto inmediato. Por otra parte, cabe señalar que esta “pausa” en el trabajo directo en campo, en ocasiones se tradujo en un mayor espacio para la reflexión en torno a qué hacer en estas circunstancias y también colocó en el centro el problema de que, debido a que la población con la que se trabaja suele ser la más desfavorecida históricamente y por tanto, con menos recursos y posibilidades para establecer un vínculo a través de internet, redes sociales o teléfonos celulares, las posibles intervenciones representaron todo un reto a la imaginación para lograrlo, considerando lo que ya señalaban Arriazu y Fernández (2013):

El primer elemento a tener en cuenta para generar los procesos de participación y dinamización social a través de la práctica profesional en la red es, sin lugar a dudas, la infraestructura, es decir, que tanto el profesional como las personas con las que se desea trabajar dispongan de acceso y cobertura a Internet. (...) los beneficios del desarrollo tecnológico no favorecen a todos los estratos sociales por igual, por ello y aunque pueda resultar obvio, lo primero que se debe tener en cuenta, antes de plantear el uso de este tipo de herramientas, es la viabilidad para llevarlo a cabo. (p.153)

Por lo que, en muchos de los casos, solo se confirmó la doble exclusión de algunos de los sectores con los que solemos intervenir que, con esta falta de acceso al mundo virtual, quedaron excluidos de este tipo de intervención. Recuperar con detalle cada una de las intervenciones profesionales desplegadas, tanto en el ejercicio profesional como en la formación académica, representa un valioso aporte para futuras situaciones similares. Adicionalmente, será necesario tener una visión de corto, mediano y largo plazo, pensando en los problemas existentes antes de la pandemia, los que surgieron a partir de esta y los que persistirán y surgirán en la postpandemia, a fin de contar con estrategias de intervención que den respuestas en los tiempos y formas requeridos y nos alejen de la improvisación y la repetición de errores. Ello se logrará si asumimos que lo extraordinario, se volvió habitual y es necesario investigarlo-intervenirlo y recuperar dichas experiencias.

3. La investigación durante la pandemia

En lo que se refiere a la investigación en tiempos de pandemia, comenzaremos por enfatizar que investigar no es acercarse en una ocasión a una realidad para “descubrir” algo dado; por el contrario, se trata de varios acercamientos sucesivos que permitan ir comprendiendo cómo se entreteje el fenómeno que llama nuestra atención, teniendo en cuenta su dinámica cambiante y mirando más allá de lo que ya ha descrito la teoría, a través de hacer nuevas preguntas. Con ello, quien investiga habrá de reconocer que se acerca a un fenómeno social que toma forma en el contexto específico en el que se da y que esto requiere en ocasiones de imaginar y crear nuevas categorías y conceptos para nombrar los hallazgos, es decir, aquello que no se sabía del problema, lo que se había interpretado parcialmente, o lo que en su tiempo se pensó, pero ahora se ha modificado.

Partimos de la premisa de que en esta coyuntura que abrió la pandemia por COVID-19, lo fundamental era investigar para intervenir, es decir, enfocarse en la producción de conocimiento socialmente útil, procurando que los resultados que se derivaran de dichas investigaciones sirvieran para fundamentar la toma de decisiones:

En la academia, todos debemos combatir este virus mediante la investigación. (...) Definitivamente, el trabajo investigativo transdisciplinario cobró mayor importancia durante esta pandemia. Juntos lograremos encontrar soluciones para vencer este virus, pues, por sus características, debe ser enfrentado y resuelto de manera multidimensional. (Carvalho et al., 2020, s.p.)

Por otra parte, fue necesario comprender que antes del evento disruptivo ya existían problemáticas sociales y estas se modificaron a partir del momento de crisis. Entenderlo así, requiere de una perspectiva de la complejidad que no se conforme con explicaciones lineales de lo aparente e inmediato, sino que investigue el proceso de construcción, sus cambios, las circunstancias que los rodean y condicionan de algún modo y cómo la situación extraordinaria incidió en su modificación y, por tanto, requieren ser estudiados en dicha situación.

Parece pertinente reconocer que, en muchos casos, la primera reacción fue detener los procesos de investigación en curso, pensando que se trataba de un fenómeno pasajero, sin embargo, una vez que se advirtió que podría ser de mediano o largo plazo, hubo que pensar en cómo retomar los procesos investigativos y por ello en muchas ocasiones se realizaron modificaciones epistemológicas, al transitar entre el paradigma positivista y el comprensivo; metodológicas, para el acercamiento a los sujetos, así como de los métodos, técnicas e instrumentos para el trabajo de campo, situaciones que se abordarán a continuación.

Cuando no fue posible acceder a la población que inicialmente se pensó, se dieron giros en relación con el enfoque de investigación a utilizar y en este contexto se apreció una mayor cantidad de estudios desde el paradigma comprensivo con enfoques cualitativos debido, sobre todo, a la cantidad reducida de sujetos que se requieren para su desarrollo. Con relación a las investigaciones con enfoque cuantitativo, el cambio más notable fue en las técnicas de recolección de información en donde ocupó un lugar preponderante la herramienta *Formularios de Google*, que requirió de un cuidadoso trabajo de diseño a fin de garantizar que los/las participantes comprendieran a cabalidad cada una de las cuestiones incluidas en el formulario,

Se dieron cambios en la determinación de muestras, ya que, debido a las restricciones de cercanía entre sujetos, se optó por la muestra intencional, privilegiando algunos tipos de muestreo como el denominado bola de nieve que en palabras de Kuzel (1992) consiste en identificar a los sujetos que cumplen con las características requeridas por la investigación, a través de redes de comunicación comunitarias. En otros casos, se ampliaron las características de los sujetos a incluir en la muestra a fin de tener mayores posibilidades de respuesta. También destaca que se obtuvo la participación de contextos cercanos y lejanos, incluso internacionales, que en otro momento no se habrían incluido.

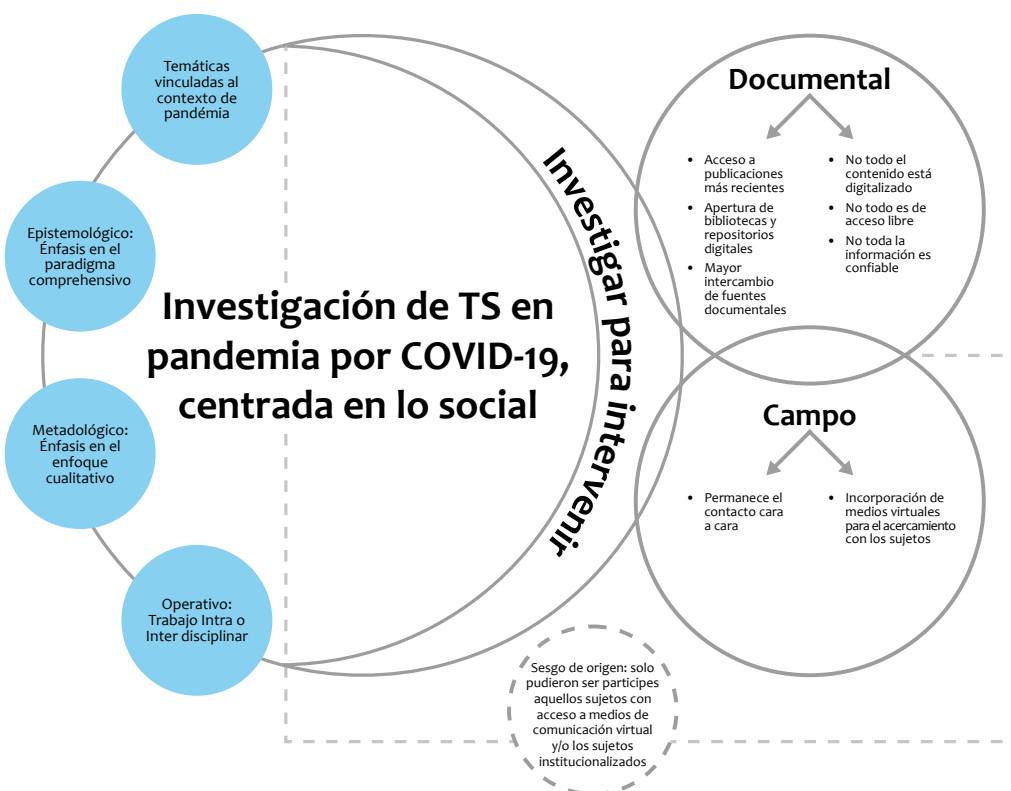


Figura 2. Investigación de Trabajo Social en pandemia. Fuente: Elaboración propia.

ya que no se contaría con el encuentro cara a cara para hacer aclaraciones, además de asumir el riesgo planteado por Cuenca y Schettini (2020):

Y, por otro lado, [reflexionar] sobre cómo estas nuevas herramientas que nos provee la tecnología (en particular los formularios tipo Google Forms) están vacías y son peligrosas si no las usamos a partir de reflexiones epistemológicas, teóricas y metodológicas, que esclarezcan el rol del investigador, el tipo de información que recogemos y que queremos recoger, el camino elegido para la producción de datos y el sentido que le queremos dar a toda esta práctica. (p.5)

Para la selección de informantes hubo que recurrir a formas de contacto indirecto o virtual y para ello se desarrollaron estrategias como:

a) Uso de redes personales de vinculación: familiares, vecinos/as, amigos/as, compañeros/as, colegas, profesionales, prestadores/as de servicio social, personas conocidas directa o indirectamente, entre otros/as, lo cual dio pie para identificar el hecho de que los Otros, los que son sujetos de investigaciones diversas, también forman parte de estas redes personales del/la investigador/a y entonces se aprendió que no siempre el problema es de "los/as extraños/as", "los/las desconocidos/as".

b) Redes de vinculación institucional: Se recurrió a las instituciones gubernamentales, educativas, grupos de apoyo, grupos organizados, asociaciones civiles, que ante el confinamiento encontraron formas para mantenerse en contacto con los/as usuarios/as, integrantes, afiliados/as, interesados/as. Ellas fueron el “puente” para el encuentro con los/las investigadores/as. Adicionalmente algunos de estos grupos, solicitaron conocer los instrumentos de recolección de información para realizar comentarios y sugerencias que enriquecieron las investigaciones, dado su mayor acercamiento con la población, con la problemática y con el contexto.

c) Redes sociales: En este caso se identificó que Facebook, Instagram y WhatsApp congregan a ciertos colectivos con los que se estableció un vínculo para invitarles a ser parte de las investigaciones. Incluso, hubo casos en los que se hizo una invitación abierta en estas redes sociales para que quienes cumplieran las características de la investigación participaran en la misma.

Con relación a los tiempos de obtención de información, estos se alargaron o acortaron dependiendo de las redes de vinculación que se lograron formar, de los mecanismos de difusión utilizados y de la motivación de los sujetos para participar.

Ante estas nuevas alternativas es importante reconocer la probabilidad de sesgo de origen: solo participarán aquellos sujetos que tienen acceso a internet y a las diversas redes sociales.

Dado que la investigación que realizamos en Trabajo Social suele combinar la indagación documental y la de campo, nos referiremos a ambas dimensiones y las adecuaciones que se dieron durante esta contingencia.

a) Investigación documental

El cierre de escuelas, centros bibliotecarios y librerías, obligó a recurrir con mayor frecuencia a las bibliotecas y repositorios digitales. Al respecto, destacaremos que, si bien en la red se encuentra una cantidad considerable de información de casi cualquier tema, lo cierto es que no todo el material bibliográfico requerido se encuentra digitalizado. Adicionalmente a ello y ante la gran cantidad de información disponible, será necesario afinar las herramientas y criterios de búsqueda de información fiable, por lo que se hizo necesario también agudizar el pensamiento crítico y analítico para la selección de los textos de consulta y de igual forma se requirió dedicar más tiempo para discriminar dicha información: leerla, confirmar la seriedad y cientificidad de las fuentes y seleccionarla. Por otra parte, cabe destacar que representó una oportunidad para acercarse a las producciones más recientes que con mayor frecuencia se producen en formatos digitales, así como a aquellas que han sido digitalizadas y de libre consulta:

Actualmente se puede tener acceso a miles de documentos en los diferentes buscadores bibliográficos, y este es un momento clave para los investigadores y

universidades de poner a disposición de la sociedad las investigaciones de todas las disciplinas y de todas las temáticas y no solo del COVID-19. (Lobo, 2020, p. 3-4)

Así, se abrieron plataformas de información, se compartieron bases de datos y, en algunos casos, se liberó la consulta de textos que antes tenían un costo. Las dificultades estuvieron relacionadas con aquellos textos cuya consulta o adquisición tiene un costo o aquellos que no han sido digitalizados y por lo tanto fue imposible conseguirlos.

Un hecho interesante en este contexto fue que, dada esta necesidad de contar con diversos documentos de consulta, se incrementó la vinculación nacional e internacional para el intercambio de textos de bibliotecas particulares o de aquellos que solo circulan al interior de determinado gremio o país.

b) Investigación de campo

Con relación a la investigación de campo, en algunos casos se mantuvo el contacto directo cara a cara, ya sea por la asistencia de los sujetos a las diversas instituciones en donde, reiteramos, el/la trabajador/a social es el primer contacto, o acudiendo a zonas y contextos circundantes para entrevistarlos. Todo ello, aprendiendo y siguiendo los protocolos, medidas preventivas y la distancia física requerida.

En lo virtual, se trató de mantener la relación cara a cara a través de realizar entrevistas por video llamadas, ya fuera a través de teléfonos celulares o plataformas de video comunicación como Zoom, Jitsi, Meet, Teams, Skype, que se incorporaron a nuestro hacer y bagaje profesional, sin dejar de reconocer algunos retos que se tuvieron que enfrentar, como el hecho de realizar las entrevistas a través de video llamadas, dado que el sujeto podría sentirse doblemente observado: por el/la entrevistador/a, como generalmente sucede, y por el hecho de hacerlo a través de una cámara, por lo que se hizo aún más importante reforzar la primera etapa de toda entrevista a fin de generar un clima de confianza con las y los entrevistados. Otro reto enfrentado fue en el caso de los menores de edad, en donde se tenía que contar con la presencia de los padres o madres de familia en todo momento, lo cual indudablemente influye en sus respuestas. Aun así, la video llamada se constituyó en una importante herramienta que, de algún modo, permite observar algunas de las reacciones de las y los entrevistados, que suelen ser fundamentales para toda investigación.

Finalmente, se destaca el trabajo colegiado que resultó clave ante la imposibilidad de trasladarse directamente a las zonas en donde, se sabe, existen con mayor frecuencia las situaciones-problema en estudio. En este contexto, se recurrió a colegas que tuvieran contacto con los sujetos o fuera por investigaciones anteriores o por ser sujetos del trabajo profesional que desempeñan. Fue así como “Frente a la paralización casi total en las actividades de laboratorio o de campo impuestas por el confinamiento, se han abierto oportunidades inéditas de avance

basadas en la traslación de conceptos y en la colaboración multidisciplinar” (Pérez et al., 2020, párr. 7). Todas estas experiencias nos muestran lo importante que fue dar un giro en las temáticas de investigación y retomar como objeto de estudio los hechos y fenómenos surgidos alrededor de la pandemia. Sin embargo, es necesario tener una visión para el mediano y largo plazo y no perder el foco de los problemas que están más allá de la pandemia, que siguen su curso, que existen y preexisten y que tendrán que seguir siendo investigados con miras al diseño de estrategias de intervención de Trabajo Social.

A manera de conclusión

Resulta innegable afirmar que el confinamiento que impuso la pandemia por COVID-19 diversificó las formas de intervención-investigación de las diferentes profesiones. Específicamente en Trabajo Social se distinguen dos vertientes: la primera, encabezada por aquellos/as profesionales que se mantuvieron en la primera línea, construyendo alternativas para atender la conflictiva social emergente y, en la segunda vertiente, se encuentran los/las profesionales, egresados/as y estudiantes que trasladaron sus intervenciones a la virtualidad, es decir, a un espacio completamente nuevo que requirió de imaginación y creatividad y que se fue construyendo paso a paso. De ahí la importancia de recuperarlo para considerarlo como un antecedentes y referente en situaciones futuras.

Dado lo inédito de esta situación, se visibilizó una imperiosa necesidad de compartir experiencias y conocimientos para intervenir en ella, lo que dio lugar a múltiples espacios de encuentro entre colegas, por lo que desde la RIATS y el Laboratorio Syndesmos de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM, organizamos una Jornada que incluyó conversatorios, intercambios de experiencias y presentaciones, en los que participaron estudiantes, egresados/as, profesionistas, integrantes del gremio organizado, académicos/as y expertos/as, cuyas aportaciones fueron recuperadas para dar cuenta, en conjunto con las fuentes documentales, de algunas de las tendencias en la intervención-investigación del Trabajo Social en México durante la pandemia, así como de los retos a enfrentar en el futuro mediano e inmediato.

La formación profesional de las y los trabajadores sociales brinda herramientas para actuar en situaciones de emergencia, siempre que se tenga claridad en la especificidad de nuestra intervención, reconociendo así que la vida cotidiana se teje de una gran diversidad de procesos sociales como el individualismo, la exclusión, el rechazo y la violencia, que se han hecho evidentes en este periodo de pandemia y que requiere de la intervención profesional para lograr la construcción colectiva de nuevas formas relacionales en las que la confianza, la aceptación y la solidaridad promuevan la cohesión social que permitirá enfrentar ésta y otras emergencias.

Es preciso que, en Trabajo Social, así como las otras ciencias y disciplinas, hagamos de la situación de crisis un objeto de intervención y se construya el objeto de

investigación disciplinar que permita generar propuestas centradas en lo social desde la perspectiva contemporánea. A partir de ello, será posible construir nuevas categorías para significar la realidad y estrategias de intervención que den respuesta a la dinámica realidad social en el momento actual y en el futuro.

Habrá que ser cautelosos para, una vez pasada esta etapa histórica de pandemia, distinguir entre aquellas estrategias, técnicas e instrumentos que, utilizadas durante el distanciamiento físico, podrán permanecer y aquellas que solo volverán a ser útiles en circunstancias similares, lo cual siempre será una posibilidad que el profesional de Trabajo Social no habrá de obviar. Finalmente, enfatizar en la importancia de concebir la intervención como un proceso integral que incluye a la investigación y con ello evitar la fragmentación de nuestro quehacer profesional.

Referencias bibliográficas

- Alayón, N. (2021). El derecho a la asistencia. *Página12*. <https://www.pagina12.com.ar/46398-las-pensiones-como-materia-de-ajuste>
- Arriazu Muñoz, R., y Fernández-Pacheco Sáez, J. L. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 149-158. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n1.41665
- Belmont, G., Velázquez, M., y Tello, N. (2020). *La intervención en lo social en tiempos de pandemia*. Trabajo Social UNAM. http://www.trabajo-social.unam.mx/comunicados/2020/mayo/intervencion_social_tiempos_pandemia.pdf
- Carballeda, A. (2020). Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de Covid-19. *Trayectoria Colectiva. Colegio Profesional de Asistentes Sociales de la Provincia de Santa Fe*, 1, 3-5. <https://trabajosocialsantafe.org/wp-content/uploads/2020/06/Revista-N%C2%BA1-Trayectoria-Colectiva-CPAS-Junio-2020.pdf>
- Carvalho, M. S., Lima, L. D. D., y Coeli, C. M. (2020). Ciencia en tiempos de pandemia. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4). [pensar-la-pandemia-observatorio-social-del-coronavirus/ https://doi.org/10.1590/0102-311x00055520](https://doi.org/10.1590/0102-311x00055520)
- Cuenca, A., y Schettini, P. (2020). Los efectos de la pandemia sobre la metodología de las ciencias sociales. *Escenarios. Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 32. <https://revistas.unlp.edu.ar/escenarios/article/view/10844/9714>
- Dirección de Investigaciones. (s. f.). *La investigación y las estrategias de investigadores en tiempos de pandemia*. Los Libertadores Fundación Universitaria. <https://www.ulibertadores.edu.co/investigacion-estrategias-investigadores-tiempos-pandemia/>
- Freire, P. (2002). *Cartas a quien pretende enseñar*. Siglo XXI editores. Argentina

- Kuzel, A. J. (1992). Sampling in qualitative Inquiry. En Crabtree; & Miller. *Doing qualitative research*. Newbury Park, SAGE.
- Lobo, D.E. (2020). La investigación en tiempos de la pandemia del Covid-19. *Revista Científica Universidad Ciencias de la Salud*. 7(1), 3-4. <http://www.bvs.hn/RCEUCS/pdf/RCEUCS7-1-2020-2.pdf>
- Pérez, R., Linares, A., Tordesillas, M., y Rubio, V. (2020). *La investigación en los tiempos del COVID-19: retos, oportunidades y abordaje multidisciplinar*. El blog de Studia XXI Universidad. Una conversación pública sobre la universidad MISIÓN. <https://www.universidadsi.es/investigacion-en-tiempos-del-covid-19/>
- RIATS. (2020). *Distanciamiento Físico, Proximidad Social Y Organización Colectiva: Una Propuesta Desde La Obra Social Para Dar Respuesta Al COVID-19, En México*. Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social. <https://www.iasw-aiets.org/covid-19/4758-physical-distancing-social-proximity-and-collective-organization-a-proposal-from-social-work-to-respond-to-covid-19-in-mexico/>
- Tello, N. (2010). Ires y venires de la intervención de Trabajo Social. *Revista Trabajo Social*, UNAM, 6(1), 60–71. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/23882>
- Valdés, P., Cámara, L., de la Serna, M., Abuabara, Y., Carballo, V., Hernández, H., Sierra, R., Viera, A., Rodríguez, D., Vaucher, A., Melgar, F., Ibáñez, C., Araya, C., Betancourt, I., Montúfar, R., Nitsch, C., Brav, C., Salgado, D., Bustillo, P., . . . y Carrasco, S. (2020). Ataque al personal de la salud durante la pandemia de COVID-19 en Latinoamérica. *Acta Médica Colombiana*, 45(3), 55–69. <https://doi.org/10.36104/amc.2020.1975>
- Xu, X. (2020). El impacto de la pandemia del COVID-19 en la investigación mundial. *International Higher Education*, 104, 18–20. <http://ceppe.uc.cl/images/stories/recursos/ihe/Numeros/104/revista-ihe104-9.pdf>