

COVID19: UN NUEVO PARADIGMA Y MODELO DE INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL

Tamara Verdugo, trabajadora social clínica (Fundación Orienta, Hospital de día Infanto Juvenil de Gavá) y sanitaria (Residencia St. Martí de Corbera de Llobregat). Mayo 2020

El 13 de marzo del 2020 se instaura en España el estado de alarma por epidemia, Covid19.

Dicha realidad llegó a nuestras vidas para quedarse más tiempo de lo esperado y deseado. Y con ello, entre otras, una nueva forma de trabajar. Acabó de instaurar en muchas empresas el llamado teletrabajo, ya conocido en la década de los 70s por la crisis del petróleo en Estados Unidos. Fue el ingeniero Jack Nilles quien comenzó a promover una nueva forma de optimizar los recursos, llevando el trabajo al trabajador y no al revés. Creando así, un cambio de cultura.

Este concepto, se ha acabado de implantar en España a consecuencia del covid19, generando, un nuevo paradigma en la disciplina del trabajo social. Porque como cita Derrida, J (2011) "todo hecho es importante, si lo mencionamos" y el cambio de modelo, es una realidad.

Hemos tenido que reinventarnos, aceptar el contexto con la que debemos de trabajar teniendo en cuenta las dificultades con las que nos encontramos. Como por ejemplo; ¿Dónde está la presencia física de la persona que realiza la demanda? ¿Cómo interpretamos los silencios que no vemos? ¿Cómo adquirimos el vínculo sin el lenguaje no verbal que tanta información nos proporciona? En resumen; ¿Cómo exploramos e intervenimos situaciones o temas tan delicados y complejos como la sanidad, economía, educación, vivienda, adicciones, conflictos familiares, etc, sin la presencia directa de la persona que debemos de atender?

Debido a la nueva situación, hemos creado un modelo de primera necesidad de soporte y contención telefónico. Nos hemos reinventado, haciendo del teléfono, nuestra mejor herramienta, dando a conocer nuestras habilidades comunicativas, y nuestro sentido auditivo (escucha activa), porque como cita Teresa de Rosell i Poch en la lectura, *La entrevista en el Trabajo Social*, "el principal objetivo de toda entrevista es crear un clima cálido y recoger todo aquel contenido que sea absolutamente necesario para llevar a cabo una intervención y/o seguimiento". La realidad, es que ya

no iniciamos las entrevistas de seguimiento hablando de lo que se comentó en la última visita, sino preguntando por la salud e interesándonos por los hábitos de la vida diaria en el confinamiento, y a raíz de ahí, exploramos... me atrevería a decir, que somos más visibles y necesarios, y cuidado, no es que antes no lo fuéramos, si no que el nuevo contexto de vulnerabilidad ha recaído sobre toda la sociedad, independiente de clases sociales, fortalezas y dificultades familiares, porque que la salud, no entiende de esas distinciones.

Por ello, hemos tenido que adaptarnos a las tecnologías, adaptar nuestras entrevistas a preguntas de protocolos de emergencias sociales en referencia a la salud del núcleo de convivencia, explorando al detalle las necesidades sociales, económicas, y atendiendo a las demandas de emergencia social como objetivo principal de nuestra intervención.

Demandas que rompen estigmas al hacerse explícitas con carácter urgente, y otras, que por lo contrario, mantienen su dificultad y tienden al secretismo, ocultar y miedo a pedir ayuda, cuando nunca antes la han necesitado.

Primeras entrevistas que deben de hacerse sin la presencia física, sin tener un mínimo contacto visual con la persona y donde prima, la sutileza del dialogo y la escucha activa. Un nuevo modelo en el que todavía queda mucho por explorar, pero que ya forma parte del s.XXI.

Como cita Jean Baudrillard, en la lectura, *El complot del arte*, “el Trabajador Social debe de encontrarle sentido a lo nulo, lo no válido y darle la validez que corresponde”. Dejar de trabajar bajo la inmediatez, la presión social, dejando de un lado el control y aprender a gestionar la incertidumbre. En general, intentar salir de los estándares que nos marca la sociedad, esos que nos impresionan, que nos hacen sufrir, que no nos dejan avanzar, ver el fracaso como un nuevo camino, y como cita el presente autor, “que el día a día sea el mejor aprendizaje” bajo un posicionamiento horizontal y ampliando conocimientos, pues esto, siempre ayuda acercarse a la realidad.

Tamara Verdugo

Núm Col. 9517