

Congreso UNED - Trabajo Social Digital
SESIÓN 14. Las transformaciones de las intervenciones sociales
Retos entre lo presencial y lo digital

Construyendo Identidades Profesionales,
Espacios y Tiempos digitalizados
Ricardo J. Sánchez Cano

Doctorando psicología social- EHU / UPV

Sumario: i. Síntesis. ii. Palabras clave. iii Introducción

1. Construccionismo social, indagación colaborativa, diálogos y narrativas

- 1.1. Ensayos a dos voces, conversaciones sobre las relaciones con las personas usuarias.
- 1.2. Acompañar y dialogar en tiempos de incertidumbre.

2. Sobre acompañar y “nuevas” formas de conversar con personas usuarias.

- 2.1 Acompañamiento digital, cuestiones éticas.
- 2.2. Competencias digitales e intimidad.
- 2.3. Reflexiones sobre la intimidad construida en la relación profesional

3. Para no concluir, algunas ideas y propuestas para seguir conversando.

Referencias.

RESUMEN – SÍNTESIS

Reflexiones sobre las nuevas *formas de acompañar y cuidar* a las personas, y las implicaciones para la construcción de la identidad profesional, desde un enfoque construccionista social. Se utilizó el Ensayo a dos Voces como técnica de investigación colaborativa en diálogos sobre el acompañamiento, competencias digitales, implicaciones éticas y noción de intimidad.

PALABRAS CLAVE:

Acompañamiento, Identidad profesional, Ciudadanía digital, profesionalidad digital, Ética y deontología, competencias personales, intimidad.

INTRODUCCIÓN:

En nuestro cotidiano irrumpen llamadas telefónicas inesperadas. Envueltos en conversaciones circulares imposibles, nos irritan, perdemos el tiempo. Los bancos, las agencias de seguros, las entidades proveedoras de servicios esenciales para la vida: electricidad, gas o agua, tienden a que la relación sea no presencial y digitalizada. Incluso en las compras diarias hemos instalado formatos online. Asistimos a una transformación no solo económica sino relacional.

La administración de servicios a las personas ha centralizado en “servicios de atención a la ciudadanía” el primer contacto con el sistema de atención de su “cartera de servicios”. La solicitud para un curso de natación, el pago de la basura o solicitar una ayuda a domicilio puede hacerse en la misma cola o en el mismo número 900.

En todo cambio, el talón de Aquiles de nuestros sistemas está en los costos de adaptación que suponen para las personas más vulnerables. En el texto que sigue reflexionamos sobre estos temas desde el trabajo de investigación que estamos realizando; “*Construcción de la Identidad de los operadores sociales y comunitarios*”¹. Relacionamos el tema de esta mesa: “*Las transformaciones de las intervenciones sociales. Retos entre lo presencial y lo digital*” con la Identidad profesional² desde una mirada generativa. Las preguntas que siguen son inspiradoras en nuestra indagación:

- *¿Es la familia de origen y los sucesos vitales – la historia personal, en definitiva – determinante en la elección y el mantenimiento de la identidad profesional?*
- *¿Cómo afecta el encargo social a la construcción de identidad profesional?*
- *¿El tipo de relación que mantenemos con el sistema de usuarios-as, clientes, etc. ¿Determina el proceso de construcción de identidad profesional?*

Desde este marco, reflexionamos sobre las “nuevas”³ **formas de acompañar y cuidar** a las personas y las implicaciones que tienen en la construcción de la identidad profesional. Los cambios, las diferencias, el proceso de toma de conciencia en los “nuevos” escenarios nos conduce a una identidad profesional enriquecida. Nos atrae este proceso de indagación reflexiva sobre lo que está ocurriendo en las “nuevas” prácticas digitalizadas”.

¹ Puede consultarse información sobre esta investigación doctoral en <https://construentidad.com/>

² Título de investigación en curso: “*Construcción de la identidad profesional en operadores sociales y comunitarios*”.

³ Nótese que las prácticas digitales en la intervención social no son nuevas, son de hecho, un área de mejora o innovación las comillas en el calificativo se introducen a lo largo de toda la síntesis para remarcar esta ambivalencia.

1. CONSTRUCCIONISMO SOCIAL, INDAGACIÓN COLABORATIVA, DIÁLOGOS Y NARRATIVAS.

Desde un encuadre postmoderno y socioconstruccionista apostamos por un proceso de indagación colaborativa que pone en valor diálogos y experiencias de las personas participantes como *coinvestigadoras*. De forma resumida, siguiendo a CHAVESTE, R., los criterios que seguimos son:

- Proceso relacional–individual y grupal.
- Centrada en el diálogo como proceso de investigación.
- Contextual/situacional y situada en las interacciones presentes.
- Interacción de forma abierta, personas participantes coinvestigan.
- Indaga las particularidades y diferenciaciones más que las generalizaciones.
- Recoge resultados durante el proceso.

Inspirados por el encuadre y prácticas narrativas, damos al lenguaje un valor generativo.

“Nacemos en un lenguaje y heredamos todo lo que viene con él: la historia, la cultura, la tradición, y así sucesivamente. El lenguaje es el vehículo de nuestra existencia y de nuestro compartir con otros y con nosotros mismos. Es la forma primordial en que construimos nuestras realidades, nuestros mundos, nuestras observaciones y nuestras comprensiones. Es el vehículo por medio del cual asignamos sentido, explicamos nuestra vida, damos orden a nuestro mundo y narramos nuestras historias. Obramos y reaccionamos por el lenguaje, lo usamos para relacionarnos para influir y para cambiar...” (Anderson, H. 2012, pág. 217)

Hemos estructurado la investigación a partir de encuentros, conversaciones y diálogos entre los profesionales participantes. Las situaciones y temas de conversación nos llevan a construir la realidad social en la que nos movemos. Somos en el lenguaje y nos construimos en él. Las situaciones concretas que vivimos las narramos y las valoramos a partir del lenguaje, no hay una construcción única (Anderson, H. 2012).

Las narrativas de las personas participantes son consideradas con objeto de coconstruir un mosaico de valor. (White, M. 2016) Las narrativas profesionales se desarrollan en un contexto; están influenciadas por aspectos culturales, por las relaciones que mantenemos. Y cubren una dimensión temporal: conectan origen (pasado)- aquí/ahora (presente) - deseo (futuro).

1.1. Ensayos a dos voces, conversaciones sobre las relaciones con las personas usuarias.

Los ensayos a dos voces -E2V- (M. Blair, 2011) suponen un ejercicio de reflexividad sobre nuestras competencias relacionales. Conversar, desde el propio significado de la palabra, nos lleva a la capacidad de estar con alguien, en este sentido, conversar no ha estado vinculado siempre al uso de la palabra, escribir era también una forma de conversación.

Por la situación generada por el COVID-19, buscamos otras formas de conversación, otros lenguajes. Descubrimos E2v como recurso para continuar con la indagación colaborativa.

¿Cómo funcionan los ensayos a dos voces? Es una conversación entre dos personas a través de textos que se intercambian progresivamente. Formular una pregunta clara y concisa es esencial. Veamos una aproximación a E2V con viñetas relacionadas con el acompañamiento y la digitalización.

¿Cómo han contribuido las personas (usuarios-as) con las que te has relacionado a que seas el/la profesional que eres hoy en día?

500 palabras para comenzar: partimos de la escritura de textos de 500 palabras que responden a la pregunta que presentamos. El texto que cada persona escribe será luego intercambiado. Con los dos textos, y tomando siempre como referencia la pregunta, cada persona construye un segundo texto. Este segundo texto es de 250 palabras. Una vez finalizada esta acción se intercambian el conjunto de textos. M. Blair recomienda presentarlo en una tabla, en columnas, un texto de 500 palabras de la persona A y la respuesta de la persona B. Debajo lo mismo con los de 250 palabras. En su conjunto, el diálogo, configura la primera fase. Las personas participantes se envían la información por correo electrónico y se ajustan en los plazos de entrega.

La segunda fase es una serie de textos que se crean teniendo en cuenta la información, sensaciones y percepciones anteriores. Cada participante primero 125 palabras. Luego 60 y finalmente 30. Para terminar, se escribe una declaración con 140 caracteres. Cuando se finaliza esta fase se vuelve a realizar un intercambio de textos.

La escritura en esta fase resulta un trabajo introspectivo interesante. Tras estos envíos, una conversación entre los participantes cerró el proceso. Este último encuentro, en términos de feedback y síntesis, fue un encuentro realizado en formato remoto y grabado en video. Las circunstancias, la alerta sanitaria nos llevo a ser creativos, a innovar. A partir de estas conversaciones y de los textos escritos, generamos un segundo nivel de conversaciones orientadas y relacionadas con el tema de investigación.

Sobre las personas participantes. Las parejas de profesionales para los E2V se configuraron de forma aleatoria. La invitación se realizó a las personas que estaban vinculadas a la investigación, profesionales del entorno de la cartera de servicios sociales de la comunidad autónoma de Euskadi, que habían participado en el cuestionario general sobre los tres ejes de la indagación; Familia de origen y sucesos vitales, encargo social y relación con las personas usuarias. De este modo participan, médicos, trabajadores-as sociales, psicólogos-as, educadores-as sociales, sociólogos-as.

1.2. Acompañar y dialogar en tiempos de incertidumbre.

L. es médico, trabaja en comunidad terapéutica. (Recordamos que estamos en confinamiento) ...

“Siento que en mi se unen como profesional los “conocimientos técnicos” ... y “el bagaje relacional” ... Más de mil pacientes y familias me han enseñado con sus historias todo lo que se... En estos momentos de aislamiento estoy sorprendida por la estupenda reacción del grupo, de la puesta en escena de sus mejores recursos. Conscientes de que supera a nuestro control, de que necesitamos improvisar, surge la actitud colaboradora. Pero su vulnerabilidad necesita contención, la relación segura, basada en la confianza que me dan las experiencias acumuladas. Ahora que soy mayor, me dicen que mi mejor cualidad es la “profesionalidad”. ¿Qué entenderán por ello?”

Cuando rompemos los patrones, cuando salimos de lo previsible, en momentos de incertidumbre aparecen nuevas posibilidades.

M. es Trabajadora Social en una unidad de salud mental

“Yo aún hay días en los que pienso que lo que hago no es un trabajo, es una oportunidad una y otra vez de cambiar de mejorar, de avanzar. Siempre he pensado que soy una privilegiada y que no sería lo mismo si me dedicara a cualquier otra profesión, que mi equilibrio nace de esta constante que es la profesión y el contacto con estas personas, sus experiencias, su valía puesta en duda, ese es el motor, y ver cómo afrontan sin pestañear lo que la vida les pone delante. En estos momentos, el confinamiento ¡que no sabrán ellos de estar encerrado, sin libertad!”

Heredamos el lenguaje con todo su potencial generativo. Las acciones y el lenguaje van de la mano, nos contamos las experiencias cotidianas. Construimos la realidad a través del lenguaje. (Anderson, H. 2012).

Acompañar, cuidar, escuchar, etc. Para operadores sociales y comunitarios son acciones y descripciones de la realidad sobre las que no existe un significado esencial. En el lenguaje hablado, su significado, se obtiene también por la forma en que lo usamos⁴.

Conversar sobre el modo en que las personas usuarias facilitan la construcción de nuestra identidad es una invitación al diálogo. Partimos del texto escrito, pero nos basamos en conversaciones y experiencias. Sin las personas usuarias, las palabras que nos remiten a estas relaciones no tienen valor. Es la otra persona la que da a las palabras significado, son las otras personas las que dan sentido a la conversación. “La palabra y su utilización no pertenecen a una u otra persona sino a quienes las usan” (Anderson, H. 2012, pág. 271)

Veamos la etimología de acompañar, nos invita a indagar en nuestra experiencia, a ir más allá. Resulta inspirador en su trabajo J. PLANELLA sobre el tema (2016). Tanto su raíz griega cuyo significado nos lleva a *compartir el pan con* alguien como la francesa, *caminar junto a alguien*, ponen en primer plano la relación con la otra persona. El protagonismo de las personas usuarias. “*Se trata de poner en juego aspectos como la solidaridad (alianza, asociación, relación con el otro, compartir), el movimiento (caminar con alguien, juntarse con alguien para ir donde él, movilizarse, ser dinámica) o la secundariedad (juntarse con alguien para darle valor, etc.)*” (PLANELLA, J.2016, pág.)

Planella considera el acompañamiento bien como un *concepto esponja*, que “abarca múltiples modos de entender y trabajar con personas desde el nexo de la proximidad a estas”, bien como *concepto paraguas*... “*se sitúan otros conceptos que de una u otra manera se vinculan, se mezclan y confunden con el acompañar: conducir, guiar, escoltar, sostener, vigilar, coaching, tutoría, Counselling, mentoring, apadrinamiento, relación de ayuda, protección seguimiento...*” (PLANELLA, J.2016, pág.)

M. es Educador Social en una comunidad terapéutica; dialoga con MJ, T. Social en centro para mayores.

M.: ...” *En estos momentos de “incertidumbre” a todos los niveles; la capacidad de empatía para indagar en procesos e ideas, que ayuden a generar diálogos generativos: “nuevas formas” de relacionarnos y que produzcan satisfacción desde un significado compartido y colaborativo...*”

M.J: ...” *Me motiva emocionalmente el ir con, estar con; como un camino que no hemos recorrido solos... Cuando indago, apreciando el valor de la persona, poniendo encima de la mesa esa parte desconocida y valiosa del usuario, intento reconocer y valorar esa misma parte en mí. Me doy cuenta de que me resulta más fácil perdonar y comprender la fragilidad en la otra persona que la mía propia...*”

Acompañar implica contemplar y cultivar espacios relacionales. Desde la alerta sanitaria por el COVID-19 los hemos limitado o reducido significativamente. Vivimos en incertidumbre por falta de información que nos permita operar con libertad. Por otra parte, tomar conciencia del valor del acompañamiento cuando más desconectados estamos, resulta paradójico.

Cuanto más distantes y aislados estamos más necesitamos nuestras relaciones, cuanto más experimentamos y nos acomodamos a nuevas formas de hacer más preguntas nos hacemos. Herramientas y técnicas que estaban presentes en nuestras vidas ahora cobran nuevo significado.

⁴ BAJTIN, 1986 citado por ANDERSON H. (2012) en “Conversaciones, lenguaje y posibilidades”

S. (Psicólogo en centro para personas en dificultad social): *“Finalmente me queda la sensación de tener que apostar por nuevos caminos en mi trabajo, caminos que me devuelvan (la) ilusión por seguir descubriendo nuevas formas de intervención y que así, en la incertidumbre de lo nuevo pueda reinventar mi puesto de trabajo para evitar perder la motivación...”*

Nuestro cotidiano profesional se desarrolla en marcos de incertidumbre, como profesionales tenemos una cierta tolerancia a manejar estas situaciones de estrés. Una excesiva presión y exageración de la “Cultura del déficit” (GERGEN K. 2006) nos hace más vulnerables, menos reflexivos, más impulsivos en nuestras respuestas profesionales.

I. (Psicóloga, programas de intervención social): *“Con su manera de relacionarse conmigo y confiándome su historia y vivencias ellas han contribuido a que yo aprenda cual es la mejor manera de situarme con cada persona...”*

Tanto en sesiones de supervisión como en E2V, testimonios sobre el confinamiento nos relatan como las personas usuarias son expertas en situaciones de confinamiento. Esto ocurría en las primeras semanas del aislamiento. Los operadores sociales, entonces, experimentaban situaciones nuevas. Posiciones invertidas en la relación habitual. Una respuesta adaptada se complica, en la búsqueda del aprendizaje reflexivo la pregunta que lanzamos es esta ¿Quién necesita a quién?

M. (T. social en unidad de salud mental.) *“...me dijo que el secreto era que no había diferencia entre nosotros y ellos, la clave estaba en como vivíamos y gestionábamos las cuestiones de la vida.”*

¿Quién necesita a quién? En plena pandemia el ser una “actividad esencial” recalificaba la posición profesional. La evidencia científica pone en cuarentena también los encargos sociales, emergen nuevas demandas y lecturas de cómo abordarlas.

¿Quién necesita a quién? Nos vemos en la obligación de parar, trabajar desde casa o sencillamente observar y atender a que las demandas emerjan en un contexto diferente. El riesgo de construir un encargo sin criterios sociales, no sujeto a políticas públicas o que responda a los derechos de las personas, aumenta.

¿Quién necesita a quién? Como un mantra protector. Qué identidad estoy construyendo en esta situación ... Cuando todo se interrumpe que sensaciones tengo, qué gano, qué pierdo. Quién soy cuando tomo distancia de relaciones profesionales.

2. SOBRE ACOMPAÑAR Y “NUEVAS” FORMAS DE CONVERSAR CON PERSONAS USUARIAS.

Más allá del contexto crítico que emerge en alerta sanitaria, no podemos obviar el constante proceso de transformación social y cultural en el que vivimos. En los últimos doscientos años hemos pasado de una cultura oral a una electrónica. En el escenario de la cultura electrónica son rasgos esenciales: ampliación de las posibilidades en las experiencias, acceso otros mundos, a otros lugares de forma virtual o con la identidad que vamos construyendo en las redes sociales. Control social por los medios tecnológicos: cookies, bigdata... etc. (DOMÍNGUEZ CHAVEZ J. 2019)

En este contexto nuestras prácticas como profesionales evolucionan en la transición de una sociedad de la información a una sociedad del conocimiento.

“Una sociedad del conocimiento se diferencia de una sociedad de la información en que la primera transforma la información en recursos que permiten a la sociedad tomar medidas efectivas, mientras que la segunda sólo crea y difunde los datos en bruto.” (DOMÍNGUEZ CHAVEZ J. 2019 pág.5)

Esta afirmación ya es un reto profesional, la cuestión no es solo adaptar las prácticas relacionales o acompañar desde formatos distintos o innovadores sino hacerlo desde una posición generativa. DOMINGUEZ CHAVEZ, en el trabajo que citamos, viene a constatar algo que nuestras prácticas confirman y que nos sitúa en un reto relacional importante en la digitalización.

“El que un ciudadano tenga teléfono inteligente, tenga Facebook, Twiter, Correo electrónico, esté conectado a Internet y/o maneje libre Office o word y algunas aplicaciones informáticas en casa o en el trabajo NO significa que tenga competencias digitales.” (DOMÍNGUEZ CHAVEZ J. 2019 pág.7)

Deberíamos tener en cuenta esta información por dos motivos, primero, por su carácter genérico. Nos incluye en el reto de ser competentes digitalmente, como ciudadanos y como profesionales. La construcción de una nueva identidad está en juego. Segundo, por desarrollar una sensibilidad especial en este sentido con las personas usuarias por su vulnerabilidad.

Hillary COTTAM nos propone un innovador concepto, el de “Bienestar Relacional”, en su libro “Radical Help” (Cottam H. 2018) presenta una serie de experiencias innovadoras que se apoyan en una forma diferente de relación con las personas participantes. En la mayoría de las propuestas las personas se relacionan presencialmente y con TIC’s adaptadas a cada situación concreta. Aplicaciones diseñadas o adaptadas para programas de búsqueda de empleo, apoyo familiar o soporte para personas mayores, se conectan con medios digitales. COTTAM también constata que las personas que participan en los proyectos tienen dispositivos, usan internet, etc. pero necesitan ser entrenadas para sacar partido de estas herramientas digitales en términos relacionales.

Pero, cuáles son las competencias digitales que nos facilitan a las personas, en nuestra ciudadanía una adaptación y un mejor aprovechamiento de los recursos que nos ofrece este contexto en continua transformación. (DOMÍNGUEZ CHAVEZ J. 2019):

- Saber cómo y dónde buscar y evaluar datos e información en internet.
- Saber recoger, guardar, recuperar, y utilizar esta información.
- Crear y participar en a clases o lecciones por internet.
- Aprender a crear y/o asistir a reuniones en la web(webinar).
- Utilizar un curso masivo gratuito de una universidad (MOOC)
- Aprender a trabajar en equipo y colaborar en línea.
- Aprender a mantener conexiones virtuales, a utilizar diferentes recursos.
- Gestionar y controlar la identidad digital, perfiles e información.
- Participar en las redes sociales. Compartir, participar y colaborar.
- Entender derechos de autor en juego.
- Trabajar con dispositivos móviles: Smartphone, tabletas, etc. Protección de datos y de dispositivos.
- Solución de problemas técnicos y derivados del uso.
- Seguridad personal ante el ciberacoso, sexting, etc. Protección del medio ambiente.

2.1 Acompañamiento digital, cuestiones éticas.

La supervisión es un espacio privilegiado para abordar temas con implicaciones éticas y deontológicas presentes en la práctica profesional. La supervisión profesional está ligada a las situaciones críticas en las que está en juego la identidad profesional. En lo particular, las demandas surgen desde la presencia de conflictos, dificultades, necesidad de cambio, etc. La discusión ética y deontológica está presente en el fondo de este tipo de conversaciones, aunque no sea de forma explícita.

Desde una perspectiva histórica, no debemos olvidarlo, la supervisión profesional surge tras grandes crisis sociales europeas. Su desarrollo, su historia en Europa es la historia del Trabajo social (CAMPOS HERNÁNDEZ, B. 2009)

A propósito del binomio conflicto y relaciones profesionales en el contexto de ayuda y las implicaciones éticas para la supervisión como espacio reflexivo, recordamos estas distinciones⁵ (F.Aballea 2001) sobre:

- **Moral.** Está en relación con los imperativos categóricos universales e intemporales, no contextualizados. Entendida así, vale para todos los hombres –y mujeres– y todos los tiempos. Tiene que ver con las solicitudes.
- **Ética personal.** Nos lleva a los valores propios de un individuo, se alimenta de sus convicciones o de sus referencias personales filosóficas, religiosas o políticas. Tiene como referencia una cierta noción de lo justo y lo injusto, del bien y el mal, de lo verdadero y lo falso, etc. Tiene que ver con las convicciones.
- **Deontología.** Se relaciona esencialmente con los principios y valores que guían la puesta en práctica de la acción: secreto profesional, obligación de medios, respeto absoluto de la voluntad de las personas, anticipación y consecuencia de los efectos de las actuaciones profesionales, desinterés, rechazo de la instrumentalización de las personas por las necesidades de una causa, etc. La deontología se expresa en términos de obligaciones
- **Ética profesional.** Son un conjunto de valores que orientan la acción. Nos dirigen a una cierta concepción del hombre y de la sociedad que el grupo profesional se forja por la confrontación de principios morales con la experiencia de situaciones en el respeto de la ética personal. La ética profesional se expresa en términos de derechos, no tanto para uno mismo como para los otros.

Como se usan, como condicionan e influyen las TIC'S en las relaciones con las personas usuarias, entre otros, son temas frecuentes en sesiones de supervisión.

Veamos una viñeta de una situación de supervisión de equipo (Trabajadores sociales, Psicóloga, Educadoras sociales) en un recurso de inserción social.

El tema que nos trae el equipo tiene que ver con la quiebra de confianza ... algo se ha roto entre operadores y personas usuarias del centro. Omitimos detalles y rasgos esenciales para garantizar el contrato de confidencialidad. Nos encontramos con un grupo muy autoafirmado, aparentemente solido. Percibimos poca permeabilidad a la reflexividad. Su narrativa, nos lleva a los supervisores a imaginar que el equipo se ha “apropiado” del recurso. Es como si el encargo social que reciben quedara en segundo plano o se hubiera vuelto transparente. La relación con las personas usuarias se construye de forma fusional ... Aunque estas cambien frecuentemente y no sea un grupo estable.

Todo se rompe por la tecnología, un Smartphone se entromete en la relación. Alguien del equipo descubre que un usuario del centro esta grabando conversaciones en las sesiones individuales. Luego se comparten con otras personas en un grupo virtual. Cuando el equipo reacciona descubre que esta es

⁵ La traducción es nuestra.

una práctica que otras personas usuarias venían haciendo con otros miembros del equipo. Las grabaciones actuales son motivo suficiente para que se inicie una investigación. No tardan en aparecer cuadros de ansiedad y de estrés y parte del personal tiene que ser sustituido.

Además de un espacio de acogida y escucha a las personas del equipo, las preguntas que emergen con contundencia, entre otras, son estas:

¿Cómo aprender de esta situación? ¿Cómo construir espacios más seguros en la vida cotidiana? ¿Cómo utilizar los medios y a la vez preservar un cierto grado de intimidad?

Reconstruir un espacio de confianza en el propio equipo basado en el encargo social que tenían, tomar distancia del sistema de usuarios para poder acompañar con mayor seguridad y protección fueron las líneas de trabajo propuestas en de las sesiones de supervisión. En definitiva, crear espacios seguros en las intervenciones, espacios donde poder comunicar sobre como visualizamos y queremos nuestra relación.

Hubo un tiempo en que, pedíamos que los teléfonos móviles fueran apagados en los espacios de trabajo. Recuerdo como nos imponíamos límites en este sentido: no trabajar con el Smartphone encendido en una reunión o sesión individual o grupal. Otro límite posterior fue no aceptar comunicaciones, no interactuar sobre temas en ... supervisión, terapia etc. vía a mensajería instantánea o WhatsApp. Estos límites se los ha comido la progresiva digitalización de nuestra vida cotidiana y la penetración en nuestra práctica. Las razones han sido diversas, quizás una de peso sea la presencia en nuestro cotidiano de “redes sociales” y una falta de integración reflexiva y ética de su incidencia en las prácticas profesionales. Ser una persona relacional, estar “conectado” en todo momento y a cualquier hora con ciertos medios nos hace “ganar” algunos recursos y perder capacidad reflexiva.

Acompañar a equipos en situaciones como esta nos hace reconectar con elementos básicos de cualquier intervención como son la demanda, el contrato y el tiempo y el espacio donde se desarrolla (SANCHEZ CANO R.J. 2005).

Es evidente que ya podemos hablar de una “profesionalización digital” en nuestro sector. Esto supone que en lo cotidiano emergen con nuevas formas la ética y los valores que operadores sociales ya tienen. Los medios digitales y sociales son como una lluvia fina que cala nuestras relaciones, más allá de lo profesional. La “profesionalización digital” (MEGELE, C.-BUZZI P. 2020) es una integración de distintos ámbitos⁶:

- Contexto sociocultural y político.
- Ética, valores y principios.
- Roles, riesgos, oportunidades y desafíos.

Las propuestas éticas para las relaciones online no deberían ser sustancialmente diferentes de las que hay para las relaciones cara a cara, pensamos que es cuestión de adaptación y capacitación. En el trabajo que citamos MEGELE, C.-BUZZI P., presentan una guía para abordar con mayor criterio nuestra relación con los medios y recursos digitales. Proponen hacer una diferenciación en la comunicación, aprender cuando una comunicación se ubica en el dominio público o privado. Las comunicaciones a través de medios digitales con una identidad profesional tienen carácter público. A la vez utilizar los medios sociales parte de una identidad digital personal, estas diferenciaciones son fuente clásica de conflictos en nuestra práctica. Un primer aspecto señalado por estos autores tiene que ver con los límites

⁶ La traducción es nuestra.

y privacidad, con la forma en que se alteran y cambian, con cómo se ven afectados por estos medios. No todo vale, es necesario pensar en usos apropiados para cada intervención. Las tecnologías están al servicio de las personas y no a la inversa.

Cada vez que interactuamos por medios digitales, dejamos una “huella digital”, este rastro tiene implicaciones personales y profesionales. Pensar en términos de identidad profesional digital, supone evaluar riesgos, oportunidades e implicaciones.

El desarrollo tecnológico y digital no está pensado en clave social, es fundamentalmente un desarrollo de impacto económico y de beneficio de grandes corporaciones. Como operadores sociales debemos estar al día no solo en términos de operativa tecnológica. Acompañar a personas implica una formación continua sobre este tema.

Construir escenarios seguros y facilitar que las personas con las que trabajamos se protejan en las relaciones online está vinculado con una ética de la elección. Las éticas en los espacios digitales están en relación con derechos y responsabilidades de la ciudadanía digital. Esto supone, conocer y tomar conciencia, una ética profesional construida, adaptada, en el contexto digital.

2.2. Competencias digitales e intimidad.

Solicitamos ayuda, apoyo, en situaciones crítica a las personas que están más cercanas. Nuestro apoyo social natural, la familia, amigos son nuestro sostén de consejo, ayuda material o emocional. Cuando las personas tienen poco apoyo social natural es clave el apoyo social organizado. Participar en grupos, asociaciones, clubs etc. Las personas solicitan apoyo social profesional cuando todos estos sistemas fallan. En teoría, este es el esquema del apoyo social, esta estructura en forma de ondas en las que la persona está en el centro es una referencia para no perder. (Villalba C. 1993)

¿Qué ocurre cuando las personas están solas? ¿Cómo estamos abordando este problema? En situaciones críticas la experiencia de recursos de acompañamiento a distancia es una práctica para considerar. El teléfono de la esperanza y otros soportes de apoyo social como recurso ante situaciones críticas nos aportan información basada en años de experiencia.

El teléfono – analógico o digital – es un tipo soporte emocional básico. En nuestros días se ha convertido en una parte más de nuestros objetos personales, prácticamente es una prolongación de nuestro cuerpo. Es un instrumento que en sus versiones básicas es accesible, autentico facilitador de la comunicación. Rompe distancias físicas. Permite interacción e inmediatez. Sobre el teléfono se han ido construyendo las innovaciones y elementos que lo complejizan. De la función básica de hablar y escuchar, hemos pasado a los smartphones o teléfonos inteligentes. Actualmente, cargados de funciones, auténticos ordenadores portátiles. No hay duda de que no existe ningún servicio o intervención que no mantenga relaciones vía telefónica con las personas, grupos o entorno de valor en el que está inmerso. Mas que una herramienta se ha convertido en un recurso social (Madrid Soriano, J. 2005)

- Información y consulta. Cada vez más servicios especializados en asesoramiento, líneas 900, etc.
- Solicitud de ayuda urgente. Teléfonos de emergencias ante situaciones críticas, violencia machista, maltrato infantil.
- Apoyo mutuo entre redes amigos (cada vez más suplantado por las redes sociales)
- Complemento / ayuda complementaria a la intervención profesional directa o cara a cara.

En situaciones de soledad, la demanda más extendida de las personas solas es poder tener alguien con quien poder comunicarse en momentos críticos. La comunicación telefónica es inmediata, no esta sujeta a protocolos ni a reglas sociales que se producen en otros espacios. La persona que llama puede solicitar, hablar, pensar, sentir. No hay tanta presión social como en otros tipos de interacciones. El teléfono nos facilita un acercamiento de la persona con la que hablamos, una aproximación a nuestra zona íntima. Los teléfonos analógicos son aparatos “ciegos” (Madrid S., 2005) no nos permiten vernos, no permiten un intercambio visual entre personas que comunican. Nuestra comunicación es algo más que auditiva, los canales kinestésicos y visuales también cuentan. Esto tiene sus ventajas y sus inconvenientes... Algunas personas se sienten más cómodas, comunican mejor sobre algunos temas por teléfono o escribiendo cartas que presencialmente.

En general como criterio, el acompañamiento telefónico es un recurso complementario o una forma de intervenir transitoria. Sus variaciones apoyadas en otros formatos digitales, videoconferencias, WhatsApp, etc. son mejoras que se basan en la comunicación sincrónica, la base de la comunicación presencial se debe preservar como formato de base.

2.3. Reflexiones sobre la intimidad construida en la relación profesional.

Robert Neuburger, nos propone un acercamiento sistémico y fractal a la noción y construcción de la intimidad desde la persona, la pareja y la familia. La noción de intimidad da información, es un límite, una frontera que no se debe cruzar. Espacio reservado para cada uno o para las personas cercanas, familia, amigos, etc. Las personas ajenas a las relaciones no están invitadas a participar, a menos que tengan permiso o sean invitados explícitamente. Según Neuburger⁷, la sociedad nos ha otorgado tres territorios íntimos, el personal, el de la pareja y el íntimo familiar. Cada territorio a su vez se compone de tres elementos, el espacio físico, el psíquico y el dominio de las competencias: en otras palabras: ser, pensar y hacer (Neuburger, R. 2000).

Nos interesan de esta aportación la conexión que venimos haciendo con el mundo de las competencias. En términos de intimidad implica a nuestros espacios físicos más allá de lo corporal. Comporta nuestros objetos personales, los lugares de la casa que ocupamos o que compartimos, etc. Los medios digitales, el teléfono por descontado, se ha convertido en una prolongación de nuestra corporalidad. En términos de pensamiento, la tecnología la digitalización nos confronta con nuestras creencias. Transformar las estructuras de espacio y tiempo, la gestión de la inmediatez. Por fin, el dominio de las competencias, aprender a ser ciudadano digital, ser más o menos dependiente, en esta como otras competencias, está relacionado con la percepción de intimidad. En la relación con las personas usuarias, la modificación de la noción de espacio y tiempo, desde de esta perspectiva, se presenta como un punto crítico. Es evidente que tanto operadores sociales como personas solicitantes de atención pueden tener perspectivas diferentes. En el estado de confinamiento, por ejemplo, en la mayoría de nuestros hogares no estaba previsto que incorporáramos trabajos y tareas que recibimos en el encargo social que tenemos, propio de otros contextos. La mayoría trabajamos, precisamente, reforzando aspectos profesionales que reforzaban nuestras competencias. Aspecto, relacionado con el concepto de intimidad propuesto por Neuburger.

⁷ La traducción del texto es nuestra.

El trabajo desde el domicilio, de un operador social, con personas usuarias, a su vez en su propio domicilio; supone en cierta forma una alteración de los espacios íntimos. No es bueno ni malo. Es diferente, es una situación que es necesario calibrar en espacios y tiempos en todas las direcciones.

Mi propuesta, es dedicar un tiempo mínimo a anticipar como será la conversación. Hacerlo antes de entablar la relación, antes de dotarla de contenido. Regular, preguntar a la persona atendida en que condiciones recibirá al profesional, cuando podrán seguir hablando o escribiéndose...

A la vez, el profesional en su domicilio, de forma transitoria o estructural, puede definir tiempos y espacios donde se realizará la comunicación. Si puede, diferenciarlos de donde realiza la vida cotidiana. Protegerse de interrupciones y proteger la vida de pareja y las relaciones familia. Construir y visualizar de esta forma el acompañar, es una forma de cuidarse y cuidar a las personas usuarias.

3. PARA NO CONCLUIR, ALGUNAS IDEAS Y PROPUESTAS PARA SEGUIR CONVERSANDO.

En nuestras vidas las conversaciones, el dialogo no se termina, se interrumpe (Anderson, H. 2012). Algunas ideas para seguir conversando en el final de este texto son:

Los operadores sociales y comunitarios estamos en continua construcción de la identidad profesional, las conversaciones con las personas usuarias sobre este tema, de forma directa o reflexionando sobre nuestras experiencias son enriquecedoras.

En este sentido, acompañar es una experiencia, una construcción que nos permite ser reflexivos, aprender, innovar y construir nuevas posibilidades.

Operadores sociales pueden construir una nueva identidad enriquecida, adaptada a nuevos escenarios relacionales, el profesional con identidad digital emerge con una nueva mirada ética, poniendo en valor la relación frente al impulso totalitario de intereses tecnológicos.

Somos en la relación y construimos calidad en las relaciones. Utilizar las tecnologías digitales con personas usuarias nos confronta con el compromiso ético de una ciudadanía competente digitalmente. En este sentido, la práctica profesional cotidiana nos obliga a una cierta vigilancia, a construir desde la relación espacios seguros y a facilitar recursos para que las personas usuarias con las que nos relacionamos se protejan igualmente.

Nuestras competencias digitales, como otras competencias, forman parte de nuestro íntimo. En tanto que profesionales preservar la intimidad cuidarla y enriquecerla es una buena manera de transmitir a las personas usuarias que necesitan cultivar y proteger sus territorios y espacios íntimos igualmente.

REFERENCIAS

- ABALLEA, F. (2001): “Réflexion déontologique : les ambiguïtés”, Lien Social, no 592.
- ANDERSON, H. (1997) Conversación, lenguaje y posibilidades. Buenos Aires: Amorrortu.
- BLAIR M. (2011) “Essays in Two Voices” Maryland: Pelerei, Inc.
- COTTAN H. (2018) “Radical help” London: Little Brown Book Group.
- CAMPOS HERNÁNDEZ, B. (2009): “Apuntes para una historia de la supervisión”, Supervisión, nº12.
- DOMÍNGUEZ CHAVEZ J. (2019) Competencias digitales del ciudadano del siglo XXI.
https://www.researchgate.net/publication/336669806_Competencias_digitales_del_ciudadano_del_siglo_XXI
- DUBAR, C. (2002) La crisis de las identidades: la interpretación de una mutación. Barcelona: Bellaterra.
- GERGEN, K. (2006) Construir la realidad. El futuro de la psicoterapia. Barcelona: Paidós.
- GERGEN, K., (2006) El yo saturado. Dilemas de identidad del mundo contemporáneo. Barcelona: Paidós.
- GERGEN, K. - GERGEN, M. (2011) Reflexiones sobre la construcción social. Barcelona: Paidós.
- FUKS, S. I (2007) “Reflexiones acerca de la paradoja del empowerment”. En Aportes de la psicología comunitaria a problemáticas de la actualidad latinoamericana. Buenos Aires: JVE ediciones
- MADRID SORIANO, J. (2005) “Los procesos de la relación de ayuda” Bilbao: DDB.
- MEGELE, C -BUZZI P. (2020) “Social media and Social Work” Bristol: Policy Press.
- NEUBURGER, R. (2000) “Les Territoires de l'intime L'individu, le couple, la famille” Paris: Odile – Jacob.
- PLANELLA, J (2016) “Acompañamiento social” Barcelona: UOC – Amabook
- SANCHEZ CANO R.J. (2005): “Servicios sociales, complejidad y supervisión”, Educación Social, nº 30.
- SANCHEZ CANO R.J. (2010): “Supervisión en tiempos de crisis, una oportunidad para los profesionales de la relación de ayuda”, ZERBITZUAN, nº 47.
- VILLALBA, C. (1993) Redes sociales. Un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria. Intervención Psicosocial – Vol. 2- Nº 4
- WHITE, M., EPSTON D. (1993) Medios narrativos para fines terapéuticos, Barcelona: Paidós
- WHITE, M. (2016) Mapas de la práctica narrativa, Santiago de Chile: PRANAS E.