

## La incorporación de las nuevas tecnologías en Trabajo Social Comunitario: la interacción contextualizada entre lo presencial y lo virtual

M<sup>a</sup> DOLORES RODRÍGUEZ ÁLVAREZ  
DOCTORA EN TRABAJO SOCIAL  
TRABAJADORA SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE  
GETAFE (MADRID)  
lola-rodriguez@hotmail.es

**Resumen:** El presente artículo muestra los resultados de una investigación cuyo objetivo fue conocer la importancia que tiene para los trabajadores sociales, y otros profesionales del ámbito social que prestan sus servicios en los municipios de más de cien mil habitantes de la Comunidad de Madrid, la incorporación de las nuevas tecnologías en su intervención profesional, a partir de los resultados de una entrevista semiestructurada realizada en el año 2013. Se analizan los requerimientos que plantea a los profesionales el entorno tecnológico actual en lo relativo al manejo de las relaciones virtuales que, si bien facilitan nuevas formas de interacción, es necesario que se conviertan en un instrumento eficaz en la lucha contra la exclusión social, objetivo del Trabajo

Social Comunitario y, por tanto, de los servicios sociales municipales. Los resultados evidencian la importancia de favorecer nuevas formas de intervención virtual, que complementen la interacción presencial entre el profesional y la persona, desde el compromiso del Trabajo Social Comunitario con la calidad de las relaciones, que permitan generar comunidades en las que se potencien dinámicas de inclusión social, sin olvidar que la relación virtual nunca podrá sustituir a la relación presencial en la intervención profesional.

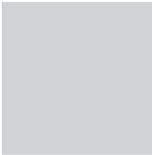
**Palabras clave:** Nuevas tecnologías, relación presencial, relación virtual, Trabajo Social Comunitario.

## **The incorporation of new technologies in Community Social Work: the contextualised interaction between the personal and the virtual approach**

**Abstract:** This paper discusses the results of a study aimed at finding out how important it is for social workers, along with other professionals in the social sector working in local councils with more than 100,000 inhabitants within the Autonomous Region of Madrid, to incorporate new technologies in their professional activities, based on the findings of a semi-structured interview conducted in 2013. The requirements for professional staff handling virtual relationships thrown up by the current technological environment are analysed. While they do indeed facilitate new forms of interaction, they need to be converted into an efficient tool in the fight against social exclusion, this being the goal of Community Social Work, and therefore of the local authorities' social services. The results clearly demonstrate the importance of encouraging new forms of virtual intervention, complementing physical interaction between the professional and the individual, based on the commitment of Community Social Work to quality relationships that will enable communities to be created that foment the dynamics of social inclusion, without forgetting that a virtual presence can never replace a physical one with respect to professional intervention.

**Key Words:** New technologies, physical relationship, virtual relationship, Community Social Work.

# La incorporación de las nuevas tecnologías en Trabajo Social Comunitario: la interacción contextualizada entre lo presencial y lo virtual



M<sup>a</sup> Dolores  
Rodríguez Álvarez

Recibido: 27/05/2016  
Aceptado: 13/07/2016

## INTRODUCCIÓN

La tecnología es un tejido de relaciones sociales porque conecta a las personas de manera real e intangible transformando las relaciones sociales. “Una relación social es un vínculo entre actores que ocupan diferentes posiciones sociales que, a su vez, implican relaciones mutuas. Éstas pueden ser simétricas o asimétricas, de carácter positivo, negativo o neutro. De esta forma, la estructura social se enciende como la articulación de las relaciones sociales que se producen entre los individuos” (Requena, 1996: 11). Es indudable que el entorno tecnológico actual y los medios digitales han transformado también la práctica del Trabajo Social Comunitario y, en la actualidad, los profesionales tienen que aprender junto a los conocimientos relativos al contexto familiar, grupal o comunitario, otras destrezas relativas al manejo de las relaciones virtuales, que se han convertido en necesarias en su intervención profesional.

La revolución de la información viene precedida de una mayor disponibilidad de la tecnología informática a todos los sectores de la sociedad, ofreciendo una nueva herramienta profesional a los profesionales del ámbito social y también a sus clientes pero, a la vez, puede ser un elemento generador de exclusiones y nuevas marginaciones. Es objetivo del Trabajo Social Comunitario

luchar contra la exclusión social y, por tanto, de los servicios sociales municipales, cuyos objetivos son; “hacer frente y resolver los procesos y situaciones generadas de exclusión social... (y) promover actuaciones capaces de reforzar los niveles de integración social de distintos segmentos de la población mejorando sus niveles de bienestar social y previniendo y evitando, al mismo tiempo, la aparición de posibles procesos de exclusión social” (Rodríguez, 2004:196). A su vez, el entorno local es el medio donde las personas se socializan, interactúan y construyen redes con las personas más próximas, pero “aunque las redes de las personas incluyen un número importante de amigos, vecinos, parientes y compañeros de trabajo con una base local, las redes sociales se complementan con los nuevos medios basados en Internet” (Kadushin, 2013: 26).

Como respuesta al objetivo planteado, el artículo se ha dividido en cuatro apartados y se ha estructurado del siguiente modo. En el primero de ellos se expone el marco teórico, a partir del análisis de cinco aspectos que consideramos decisivos en relación a la incorporación de las nuevas tecnologías en Trabajo Social Comunitario en el ámbito local. Describimos nuestra estrategia metodológica en la segunda sección. En la tercera, se muestran los principales resultados del artículo y, cerramos el artículo con las conclusiones de la investigación.

***Las nuevas realidades de interacción social y los nuevos mecanismos participativos.*** El desarrollo de las comunicaciones y las nuevas tecnologías ha generado una nueva articulación de la sociedad desde la gestión relacional y la utilización de la red como un instrumento decisivo de poder que genera políticas globales, conocimiento, y participación ciudadana (Castells, 2009; Gómez Bahillo, 2006; Kadushin, 2013; Rendueles y Sádaba, 2014). Castells (2009) alude a los distintos poderes en las redes: el *poder de conectar en red* (posibilidad e incluir/excluir a actores en las redes); el *poder en red* (nueva forma de poder, como puesta en escena de la *potencia*, que se comienza a hacer manifiesto en esta estrategia investigadora a través de las redes que se van construyendo y dan cuenta del *poder para crear redes*). “Las redes sociales individuales generan consecuencias comunitarias y grupales, las redes comunitarias globales tienen implicaciones directas e indirectas para los individuos. Este tipo de análisis transversal y multinivel constituye la base de la teoría

social moderna” (Kadushin, 2013: 298). Castells (2009) afirma que el poder “es la capacidad relacional que permite a un actor social influir de forma asimétrica en las decisiones de otros actores sociales, de modo que se favorezcan la voluntad, los intereses y los valores del actor que tiene el poder” (Castells, 2009: 33), porque, no podemos olvidar, que “la tecnología de la comunicación desempeña un papel central en la política contemporánea y su peso seguramente se incrementará en el futuro inmediato” (Rendueles y Sádaba, 2014:110). Las redes humanas surgen como resultado de actos llevados a cabo por individuos y organizaciones y producen, a su vez, redes que generan consecuencias para los individuos y organizaciones sociales, de forma que genera políticas globales como consecuencia de la interacción de las instituciones del gobierno con la sociedad global. “Es reconociendo los derechos y las necesidades humanas ampliadas donde regresa el sujeto en ese posible tránsito entre la dialéctica y la dialógica que se produce entre lo local y lo global, el individuo y lo colectivo, lo singular y lo universal” (Alguacil, 2014:72).

Las potencialidades revolucionarias de las nuevas tecnologías permiten construir una red de ciudadanía con un importante potencial y, desde esta perspectiva, el trabajo grupal y el desarrollo comunitario toman relevancia al ser un consistente tejido en el que apoyarse la sociedad civil y, “los problemas individuales pueden ser solucionados colectivamente con remedios que nos vinculan con los y las demás (bancos de tiempo, cooperativas educativas, microcréditos, bancos de libros, plataformas contra los desahucios...)” (Botija, 2013: 112) Según afirma Dominelli (2007) vivimos en un período de cambios sin tregua y sin precedentes, impulsado por las fuerzas de la globalización que ha conectado las partes más remotas del mundo superando las grandes distancias a través de medios tecnológicos como Internet. Las tecnologías de la información, Internet y el proceso de globalización están contribuyendo para que las acciones de los grupos tengan una proyección más global y la gestión relacional se ha transformado en la ciudad de hoy al “incorporar a los ciudadanos y a sus organizaciones a la gestión de lo público desde lo que ocurre y lo que desea la gente que ocurra es una pieza básica de la organización de servicios” (Puig, 2004:178).

***Nuevas competencias y habilidades frente a nuevas formas de exclusión.*** Los recientes cambios estructurales asociados al

proceso de globalización (auge de las tecnologías de la información y la comunicación; transformación de la estructura productiva, intensificación de los flujos migratorios; alteración de la pirámide poblacional y transformación de las estructuras familiares) han incrementado los factores, dimensiones y colectivos que se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Además, el trabajador social parte de las características de un contexto social que plantea retos como la incorporación de la tecnología y se presenta como un elemento generador de nuevas relaciones sociales, pero, a la vez, generador de exclusiones porque “en la ‘vida real’ establecer conexiones tiene costes y “no todo el mundo tiene la personalidad ni el desea de actuar agresivamente para llegar a otros” (Kadushin, 2013: 103). La exclusión social es un proceso por el que se priva a los individuos, a las familias y a los grupos de los recursos necesarios para la participación en la actividad social, económica y política del conjunto de la sociedad y, como señala Pierson (2002), a través de este proceso las personas dejan de estar vinculadas a las instituciones y los diferentes servicios, a las redes sociales y a diferentes oportunidades de desarrollo personal de las que disfruta la gran mayoría de la sociedad. “La inclusión implica ser parte de la sociedad en general y la autonomía y la exclusión, en cambio, sugiere quedarse al margen y en desventaja” (Dominelli, 2005: 15). Si la estructura social es un sistema multidimensional, en redes, operando en un sistema digital, la mayor exclusión social es la exclusión de las redes. “Atentos las nuevas y viejas demandas de las personas, a las nuevas y viejas formas de exclusión y discriminación y a las nuevas y viejas formas de integración social, con la red de redes se abre paso un nuevo entorno para el ejercicio de la actividad profesional de los trabajadores sociales” (Fernández y López, 2006: 148).

**La comunicación es interacción.** El trabajador social realiza un trabajo directo y presencial con individuos/ familias, grupos y comunidades, siendo la relación que se establece relevante para contribuir al éxito de la intervención. “Es innegable que el encuentro ‘cara a cara’ con otra persona implica un mayor grado de compromiso con ese otro. Verse, oírse, estar próximos, posibilita otros lenguajes” (Fasano, 2010: 83) y, en la misma línea, Ubieto señala que “la red no se basta por sí misma para acoger al sujeto, requiere de un cierre suplementario para no perderse en su metonimia infinita” (Ubieto, 2009: 43). Los grupos de apoyo por la red

y el *chateo* dan la oportunidad de entablar relaciones pero, sin embargo, la red no puede sustituir la relación presencial con la interacción individual, grupal y comunitario y el trabajador social puede y debe utilizar Internet como un medio y también como un espacio de interacción. “Las estructuras reticulares sirven para afrontar los nuevos riesgos, golpean la existencia humana y han cambiado de naturaleza en los últimos años” (García Roca, 2000:34).

**Los vínculos virtuales y las relaciones simbólicas.** A pesar del encumbramiento de la individualización como ideología dominante, el sujeto individualizado sigue necesitado de relación. En el plano emocional, la soledad de los individuos se comparte en la red, mostrando un “sí mismo” que busca un continuo reconocimiento y refuerzo que no obtiene en las relaciones de su entorno, pero el sujeto tiende a construir relaciones ligeras y endeblas, que pueden encubrir en muchos casos, una situación de soledad no reconocida y un temor a mostrar debilidad e inseguridad. Se produce también la atemporalidad y simultaneidad, ya que a través del uso de la tecnología se puede estar incidiendo en varias realidades simultáneamente: una real y otra virtual, donde se construyen nuevas identidades por individuos y colectividades que toman elementos de ese espacio abierto que constituye la red de Internet. Esto elementos no están necesariamente relacionados con el entorno inmediato de los que interactúan (se genera un nuevo contexto), pero se producen conductas que se ejecutan en el contexto cultural inmediato. “Las conexiones a través de Internet facilitan creer que una persona está relacionada con otra en niveles de compromiso diferentes a lo que realmente sucede” (Fasano, 2010: 130). En la misma línea Arranz (2010) considera que la informática e Internet se revelan como una clave importante para el acceso a la información comunitaria y al establecimiento de nuevos contactos, generando vínculos, en principio superficiales, pero que dan acceso a otras redes heterogéneas. “En el marco de las acciones colectivas, los objetivos promocionales permiten a los grupos crear o consolidar una identidad social, tejer nuevos lazos con otros grupos, encontrar lugares y ocasiones de encuentro y actividades” (De Robertis, 2003: 77). Para Habermas (2002) los medios de comunicación, las redes y los sistemas técnicos existentes a escala mundial provocan una influencia recíproca entre sucesos de carácter local y otros que

acontecen en lugares bien distantes. “Estos sucesos de globalización hacen cada vez más vulnerables a las sociedades complejas con su sensible infraestructura técnica” (Habermas, 2002:156).

Son abundantes, no obstante, los beneficios que las tecnologías de la información y de la comunicación aportan a la sociedad, y, entre ellos, según afirma Gómez Bahillo (2006), cabe destacar: facilitar las comunicaciones e intercambios; eliminar las barreras de tiempo y espacio; favorecer la cooperación y colaboración entre países y organizaciones; aumentar la producción de bienes y servicios; posibilitar el acceso a las redes de información y conocimiento generalizado a través de la red y mejorar el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos. En la misma línea, Sancho (2002), destaca, en primer lugar, la capacidad de poner en marcha relaciones de ayuda mutua entre personas que están dispersas territorialmente y, en segundo lugar, garantizar una importante horizontalidad en las relaciones (factor clave para su desarrollo), ya que las aportaciones se realizan se valoran por su contenido, sin distinciones debidas a características socioeconómicas o jerárquicas y pueden llegar a un grupo mucho mayor, posibilitando la realización de proyectos en los que son imprescindibles dinámicas de colaboración globales. “La solidaridad más estructurada se encuentra en las múltiples relaciones de ayuda que se establecen entre los afectados por una situación de necesidad común” (Aleman 2010: 242).

**Nuevas modalidades de interacción.** El ordenador es un intermediario que favorece nuevas formas de intervención dado que existimos en un mundo de redes pero no eliminan, sino complementan, la interacción entre el profesional y la persona. “El saber *tecnológico* es una variante moderna del saber científico. Es el saber que deriva de las actuales tecnologías de la información (cibernética)” (Ubieto, 2009: 43). Como afirma Reamer (2013) los trabajadores sociales en la actualidad tienen la posibilidad de comunicarse con los clientes mediante las redes sociales, ofrecer servicios de asesoramiento a través de la red a personas que viven a miles de kilómetros de distancia, e intercambiar mensajes a través del correo electrónico o mensajes de texto utilizando sus teléfonos móviles. Correo electrónico, chat, mensajería instantánea, red de blogs, foros y cualquier otro tipo de recurso en red hace referencia a organizaciones de usuarios que comparten tecnología e información en cualquier ámbito social, y a través de

Internet pero las redes plantean también nuevos retos al Trabajo Social: comunidades no localizadas, redes orientadas por intereses comunes, con lenguaje digitalizado y vínculos por parentesco, limitadas o no a un sector de la población. Para Hardcastle, Powers y Wenecour (2011) hoy existen nuevos modelos de comunidad como son las comunidades virtuales y necesitamos comprender mejor la realidad social que impone el estudio de las interacciones sociales en el ciberespacio. “Virtual es, también, sinónimo de probable, si abre oportunidades a lo que puede ser” (Fasano, 2010: 130).

## **MATERIAL Y MÉTODO**

En el presente artículo se presentan los resultados de una investigación realizada en el año 2013 a una muestra de treinta trabajadores/as sociales que prestan sus servicios en los centros de servicios sociales de ayuntamientos del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid cuya población supere los cien mil habitantes, y tengan más de diez años de experiencia en el ámbito local y otra muestra de técnicos responsables del área de Bienestar Social municipal; profesionales de otras disciplinas que realizan programas transversales con trabajadores sociales y representantes de organizaciones no lucrativas que desarrollan su actividad en el ámbito local, en la que se recogía la información relativa a la pertinencia de algunas afirmaciones en relación a la incorporación de las nuevas tecnologías en su ámbito profesional. Atendiendo a la máxima representatividad de los discursos existentes, se consideró necesario un análisis que contemplara la diversidad de los diferentes actores implicados en el ámbito local es decir, actores técnicos, responsables de los Servicios Sociales en los municipios seleccionados (cinco técnicos seleccionados teniendo en cuenta los criterios de relevancia, heterogeneidad y responsabilidad), profesionales (cinco profesionales de otras disciplinas que trabajan en diferentes instituciones públicas con los que se han realizado programas transversales de intervención siguiendo los criterios de diversidad, relevancia y responsabilidad), asociativos (cinco representantes de asociaciones cualificados, que fueron seleccionados atendiendo a los criterios de cualificación y contrastada valoración sobre su discurso; disponibilidad; motivación en participar y máxima representatividad social) sin

olvidar, que en el ámbito del Tercer Sector de Acción Social “las mayores organizaciones garantizan mayor fiabilidad y futuro que las más pequeñas en la prestación de servicios sociales” (Gutiérrez y Uña, 2010: 70).

Para la aproximación al universo de entrevistados se utilizó la experiencia adquirida en el ámbito profesional del investigador, los contactos personales, las fuentes documentales y la información existente en la red de Internet. Para realizar la selección de los profesionales de otras disciplinas que realizan programas transversales de intervención con profesionales del Trabajo Social se consideró la amplia experiencia de los psicólogos de los centros de Servicios Sociales en la realización de programas junto a los profesionales del Trabajo Social en el ámbito local (art. 24 de la *Ley 11/2003*, de 27 de marzo, de *Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*) y, para ello, se seleccionaron dos psicólogos de diferentes municipios con amplia y diferente experiencia a nivel de programas en el ámbito local y se valoró también la importancia de profesionales de distintas delegaciones de los ayuntamientos objeto de estudio, en concreto, las Delegaciones de Participación Ciudadana, Educación y Juventud, que cumplieran los criterios anteriormente descritos. Para la selección de los informantes en el caso de los actores sociales, se realizó un directorio de entidades que nos permitió ya, desde una primera aproximación, conocer las múltiples y diferentes realidades existentes en los municipios, muchas a nivel numérico pero en un porcentaje muy elevado, desarrollaban su actividad en un único municipio y se buscaba la máxima representatividad posible; en cualquier caso, nos queríamos dirigir a organizaciones de ámbito supramunicipal, si bien para la entrevista semiestructurada se eligió a representantes de dichas realidades que realicen su actividad en el ámbito local.

La información fue recogida mediante una pregunta donde se invitaba a señalar según un baremo de importancia (1= nada importante; 2= poco importante; 3= bastante importante; 4=muy importante), su valoración en relación a la pertinencia de algunas afirmaciones relativas a la incorporación de las nuevas tecnologías en su ámbito profesional: *“hoy existen nuevas realidades de interacción social en el ciberespacio que hay que conocer”, “es necesario conocer los nuevos mecanismos participativos que nos ofrecen las redes sociales virtuales”, “el profesional debe adquirir*

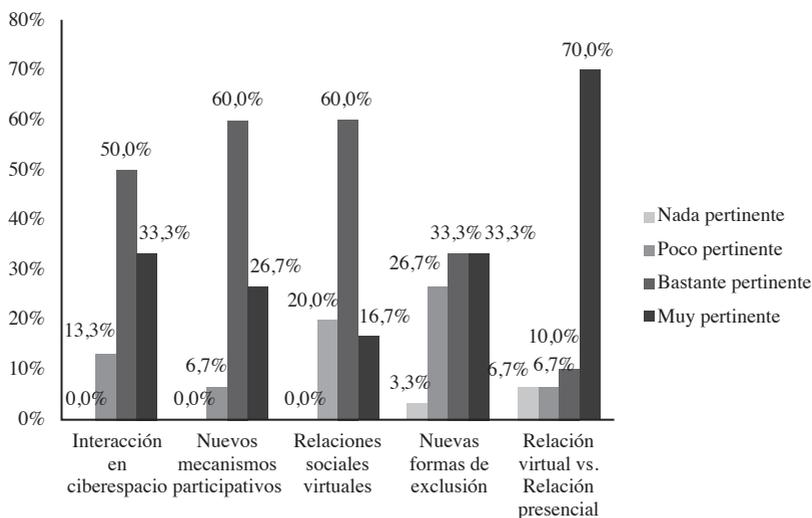
*nuevas competencias y habilidades y entrenarse en las relaciones sociales virtuales”, “ las redes sociales virtuales implican nuevas formas de exclusión y nuevas marginaciones” y “la relación virtual nunca podrá sustituir la relación presencial en la intervención profesional”,* o bien, ninguna de las opciones señalada. La información recogida fue analizada a través del contraste de datos y actores para garantizar una mirada holística, a la vez que precisa, del objeto de estudio. La totalidad de los encuestados han respondido a la pregunta realizada y ninguno de los participantes en el estudio ha utilizado la opción “otros” que se recogía en último lugar.

La presente investigación fue realizada en los municipios de más de cien mil habitantes de la Comunidad de Madrid (nos referimos a los municipios de Alcalá de Henares, Alcobendas, Alcorcón, Fuenlabrada, Getafe, Leganés, Móstoles, Parla y Torrejón de Ardoz), cuya elección responde a diferentes criterios como la homogeneidad, ya que todos tienen un mismo marco normativo y de actuación, suponen experiencias consolidadas en el tiempo y nos ofrecen un universo suficiente, similar y representativo. Con respecto a la elección de la muestra de los/as trabajadores/as sociales, buscábamos una muestra cuya información fuese extrapolable a la totalidad de los profesionales del trabajo social que prestan sus servicios en la Administración Local, y consideramos relevante la experiencia laboral de los/as trabajadores/as sociales en el ámbito de la atención primaria, dado que, “hace que las opiniones recibidas se sustenten en un amplio conocimiento por parte de los profesionales, así como su capacidad para detectar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del sistema” (Subirats, 2007: 60) e igualmente, poder recoger la especificidad de municipios diferentes porque los servicios desarrollados con un enfoque comunitario permiten reconocer la diversidad de las personas y del territorio en el que se producen las desigualdades y emergen nuevos riesgos de vulnerabilidad. La especificidad de cada espacio social y territorial fue un factor determinante para el desarrollo de intervenciones sociales, y fue también objeto de interés en nuestra investigación. Para el análisis cuantitativo de las respuestas se utilizó el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS V.20) que nos sirvió de soporte para la codificación y análisis de resultados.

## RESULTADOS

El trabajador social interactúa continuamente mediante la relación que establece con el sujeto individual y colectivo, con la comunidad, con las instituciones/organizaciones, y con la sociedad. Hemos preguntado a los trabajadores sociales en relación a “*la importancia de las nuevas tecnologías*” dentro de su intervención profesional.

**Gráfico 1. La incorporación de las nuevas tecnologías para los trabajadores sociales**

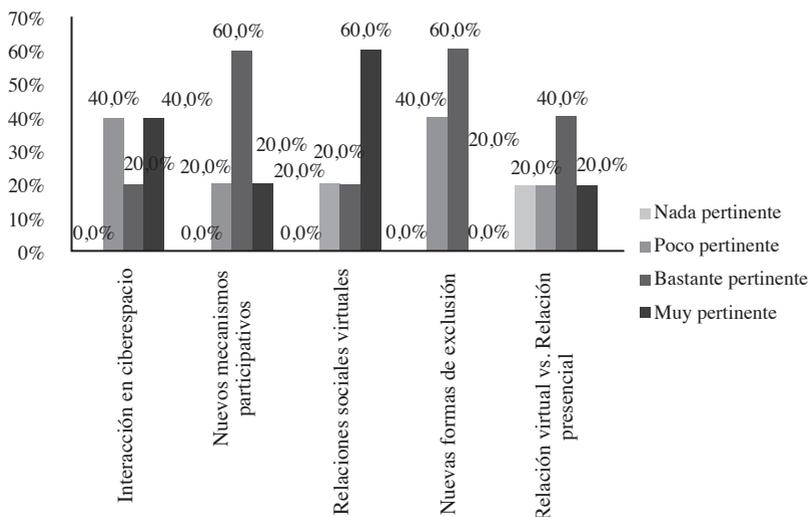


Fuente: Elaboración propia

Los trabajadores sociales han respondido a la pregunta relativa a la incorporación de las nuevas tecnologías en el Trabajo Social, considerando que: “*la relación virtual nunca puede sustituir la relación presencial en la intervención profesional*”, “*es necesario conocer los nuevos mecanismos participativos que nos ofrecen las redes sociales virtuales*”, “*el profesional debe adquirir nuevas competencias y habilidades y entrenarse en las relaciones sociales virtuales*”, “*la existencia de nuevas realidades de interacción social en el ciberespacio que hay que conocer*” y que “*las*

*redes sociales virtuales implican nuevas formas de exclusión y nuevas marginaciones*". "Las redes aseguran que las conexiones y la confianza se generan y se mantienen dentro de las comunidades" (Gilchrist, 2009:175).

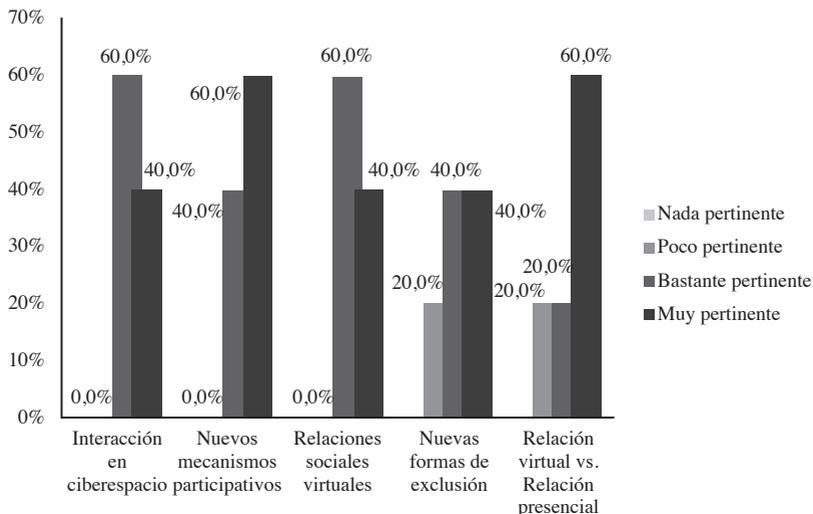
**Gráfico 2. La incorporación de las nuevas tecnologías para los técnicos**



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 2 nos muestra que los actores técnicos han considerado especialmente pertinente las afirmaciones que reflejan la necesidad del profesional de *"adquirir nuevas competencias y habilidades y entrenarse en las relaciones sociales virtuales"* y la necesidad de *"conocer los nuevos mecanismos participativos que nos ofrecen las redes sociales virtuales"*. Es indudable que *"las redes mejoran la calidad del desarrollo de la comunidad y la prestación de servicios en general"* (Gilchrist, 2009:162).

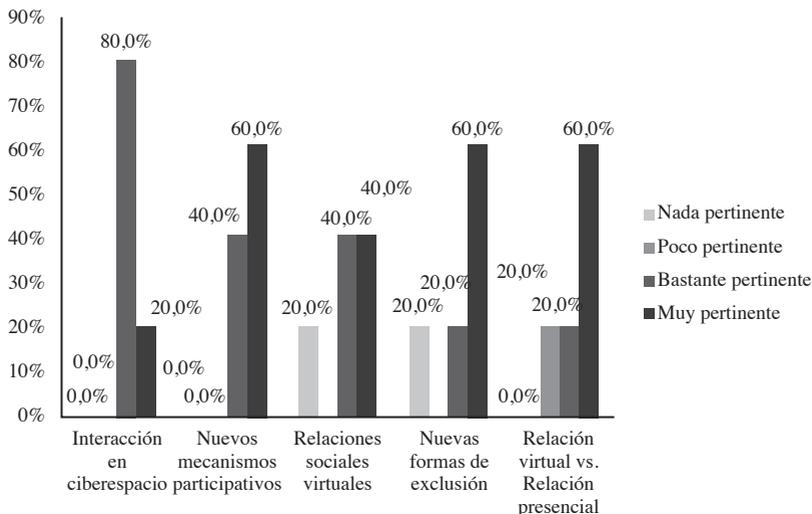
**Gráfico 3. La incorporación de las nuevas tecnologías para los profesionales**



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 3 comprobamos que, el 60% profesionales han considerado muy pertinente que “*la relación virtual nunca puede sustituir la relación presencial en la intervención profesional*” y que “*las redes sociales virtuales implican nuevas formas de exclusión y nuevas marginaciones*”, como se refleja en el gráfico anterior. Por otra parte, el 40% de los profesionales encuestados han considerado muy pertinente que “*las redes sociales virtuales implican nuevas formas de exclusión y nuevas marginaciones*” y otro 40% lo ha considerado bastante pertinente.

**Gráfico 4. La incorporación de las nuevas tecnologías para los actores sociales**



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 4 destacamos que el 60% de los actores sociales han considerado muy pertinente la necesidad de “conocer los nuevos mecanismos participativos que ofrecen las redes sociales virtuales”, “las redes sociales virtuales implican nuevas formas de exclusión y nuevas marginaciones” y la afirmación relativa a “la relación virtual nunca puede sustituir la relación presencial en la intervención profesional”. Igualmente un 20% considera muy pertinente y un 80% considera bastante pertinente que “hoy existen nuevas realidades de interacción social en el ciberespacio que hay que conocer”.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los trabajadores sociales y los profesionales han considerado, en primer lugar, que: “la relación virtual nunca puede sustituir a la relación presencial en la intervención profesional”. La heterogeneidad de nuestras sociedades y la existencia de trayectorias diversas ya sean personales, familiares, grupales y comunitarias,

exigen un esfuerzo de redefinición constante y de adaptación al entorno, para poder favorecer estrategias que tengan como fin la inclusión social de las personas, grupos y comunidades. El Trabajo Social Comunitario debe asumir el principio básico de capacitar a las personas y apoyarlas para que puedan participar en procesos sociales, evitando la exclusión de barrios y de grupos sociales, es decir, “el Trabajo Social Comunitario pretende activar procesos de inclusión y evitar procesos de exclusión” (Brake, 2009:98), subrayando también la capacidad del Trabajo Social Comunitario de apoyar diferentes formas de participación (grupos de autoayuda, movimientos sociales) (Rodríguez, 2015) que enfatizan la justicia social, la dignidad humana, construyendo realidades solidarias que contribuyan a acabar con la exclusión social. Es necesario incorporar en la construcción de redes a los vínculos débiles de las personas y comunidades, integrando los vínculos virtuales y el uso de nuevas tecnologías en las estrategias de redes apoyo social pero, sin olvidar, que la relación virtual nunca podrá sustituir la relación presencial en la intervención profesional.

Los técnicos encuestados han señalado en primer lugar, la necesidad de *“adquirir nuevas competencias y habilidades y entrenarse en las relaciones sociales virtuales”* y los actores sociales y los profesionales han destacado, en segundo lugar, que *“las redes sociales virtuales implican nuevas formas de exclusión y nuevas marginaciones”*. La introducción de las nuevas tecnologías nos obliga a reflexionar la manera de trabajar las interacciones entre los sujetos, teniendo que volver a elaborar metodologías de intervención entre la persona, el profesional y las diferentes instituciones implicadas lo que afecta, de manera indudable, al Trabajo Social Comunitario en el momento presente porque los profesionales han pasado de prestar un servicio de manera individual y presencial, a otros tipos de prestación de servicios mediante distintos medios digitales y electrónicos. “A través del uso de software y acceso a Internet interactivo para la web en todo el mundo, los trabajadores sociales y los clientes son capaces de obtener los conocimientos más avanzados, de una manera rápida y sencilla” (Lee, 2001: 25) y, además, según afirma Reamer (2013), “la innovación creativa de una profesión exige a sus profesionales un esfuerzo añadido para poder crear, implementar

y posteriormente evaluar nuevas y efectivas formas de ayudar a las personas” (Reamer, 2013:171).

Por otra parte, es indudable que las nuevas tecnologías han incrementado las oportunidades de establecer nuevas relaciones entre las personas que pueden dan acceso a diferentes tipos de vínculos que incrementen la calidad de vida de los ciudadanos, pero, también, como han señalado los encuestados, pueden convertirse en un elemento generador de exclusiones y nuevas marginaciones. “El desafío más difícil en Trabajo Social es trazar una línea muy fina entre lo que supone la innovación con beneficios terapéuticos y el tipo de intervención que no tiene beneficios y puede ser perjudicial” (Reamer, 2013:171). Es indudable que “el origen de los problemas está en la calidad de las relaciones que los individuos crean y hacen evolucionar en sus propios contextos de pertenencia y en las interacciones que cada uno establece consigo mismo, con los otros y con el mundo” (Nardone, Giannotti, y Rocchi, 2003:37). El análisis de las relaciones sociales aplicado al Trabajo Social se desarrolla, según afirma Seed (2002), en tres dimensiones: la configuración de las redes, el tipo de red y el contenido relacional (calidad de las relaciones). “En lo que se refiere al Trabajo Social resulta más adecuado hablar en términos de calidad relacional (Seed, 2002:34). Es necesario que el profesional se pregunte: ¿Cómo puede la persona o la familia, con todas sus potencialidades y sus límites, utilizar los recursos existentes –muchos o pocos-en la comunidad local en la que vive? “El mantenimiento de las redes informales de apoyo de la comunidad local y el desarrollo de la potencialidad de las redes del usuario, representan la aplicación más obvia del estudio de las redes sociales” (Seed, 2002: 25). La red social se convierte así en una prospectiva que nos ofrece claves interpretativas de la complejidad social y estrategias de intervención para afrontarlas, y su valor es la capacidad de generación de cambios y mejoras sociales, y, por tanto, convertirse en un elemento de construcción de la ciudadanía social. “El trabajo social debe redescubrir su compromiso histórico con la calidad de las relaciones como base de sus actividades a nivel grupal y comunitario, porque únicamente de esta manera podrá situarse a la vanguardia y realizar políticas para el bienestar social” (Jordan y Drakeford, 2012:129).

Los actores sociales han señalado en primer lugar que “es necesario conocer los nuevos mecanismos participativos que nos

ofrecen las redes sociales virtuales”, y los trabajadores sociales lo han señalado en segundo lugar. “El desarrollo de aspectos personales, así como de las relaciones sociales, la formación y la inserción laboral, o el ocio son ámbitos en los que las TIC pueden aportar estrategias provechosas para la inserción social” (Cabrera, 2005: 167). Sin duda, hay que ocupar ese espacio virtual y redefinir nuestras metodologías para diseñar el trabajo comunitario en la red y a través de la red. “En la red se dan nuevos y viejos procesos de exclusión, y a la vez, a través de la red podemos reforzar nuestros vínculos comunitarios” (López, 2012: 65).

Podemos concluir señalando que la estructura de red tiene una gran ventaja sobre otro tipo de estructuras, que es su flexibilidad. No hay forma de organización social más flexible que una red, y eso le asegura unas posibilidades de supervivencia –como estructura- casi ilimitadas pero tiene, sin embargo, una gran limitación, y es su dificultad para manejar la complejidad. El nuevo sistema de comunicación no consiste en la oposición entre el mundo real y el virtual, sino en la relación del hombre con la realidad. Por suerte, la vida escapa a toda red porque tiene un valor inexpugnable por naturaleza, y la web puede ser un instrumento que lo demuestre. “Pasar del pensar lo analógico (físico, offline) y lo digital (virtual) como entidades en disputa a pensarlo como compuestos complementarios que se retroalimentan. La realidad física está virtualizada y medida y la realidad virtual está anclada y dependiente de las condiciones materiales y sociales” (Sádaba, 2012: 215).

## BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, C (2010). Situación actual y perspectivas de los servicios sociales en España. En: C. Alemán (coord.), J.M. Alonso y P. Fernández. *Fundamentos de Servicios Sociales* (pp. 299-308). Valencia: Tirant lo Blanch
- Alguacil, J. (2014). Las fuentes del compromiso sociopolítico, avatares históricos y emergencia de un sujeto *glocal*. *Documentación Social* 173, pp. 57-76.
- Arranz, S. (2010). Estrategias para la diversificación de la red social de las personas drogodependientes en proceso de reinserción. *Redes. Revista Hispana para el Análisis de Redes sociales*, 18,

7. (En línea). <http://revista-redes.rediris.es>. (último acceso, 20 de junio de 2011).
- Brake, R. (2009). Trabajo social comunitario (TSC). En: J. Hernández (comp.). *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada* (pp.93-102). Valencia: Nau LLibres.
- Botija, M<sup>a</sup> M. (2013). Trabajo Social: pensando en global, interviniendo en local. *Revista Española del Tercer Sector*. 25: 103-115.
- Cabrera, P. J. (Dir.), Rubio, M<sup>a</sup> J., Fernández, Y., Fernández, S., Rúa, A., Fernández, E., López, J. A., Malgesini, G. (2005). *Nuevas Tecnologías y exclusión social: Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España*. Madrid: Fundación Telefónica
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social. Ética y metodología*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Dominelli, L. (2007). Contemporary Challenges to Social Work Education in the United Kingdom. *Australian social Work*, 60 (1): 29-45.
- Dominelli, L. (2005). Social inclusion in research: reflecting on a research project involving young mothers in care *International Journal of Social Welfare*, 14: 13-22.
- Fasano, L. (2010). *Tejiendo redes. El papel de las redes sociales en la salud y el bienestar*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.
- Fernández, T. y López, A. (2006). *Trabajo social con grupos*. Madrid: Alianza.
- García Roca, L. (2000). *Caminar juntos con humildad. Acción colectiva. Relaciones sinérgicas. Redes solidarias*. Madrid: Cáritas Española.
- Gilchrist, A. (2009) *The Well-Connected Community: A Networking Approach to Community Development*. (2nd edition), Bristol: Policy Press.
- Gómez Bahillo, C. (2006). La nueva sociedad de la información y del conocimiento. En A. Lucas Marín (coord.). *Estructura social. La realidad de las sociedades avanzadas*. Madrid: Pearson Educación.

- Gutiérrez, A. y Uña, O. (2010). *Integración de los inmigrantes a través de los servicios sociales municipales en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Habermas, J. (2002). *La inclusión del otro. Estudios de teoría política*. Barcelona: Paidós.
- Hardcastle, D. A., Powers, P. R. y Wenecur, S. (2011). *Community practice. Theories and skills for social workers*. New York: Oxford University Press.
- Jordan, B. y Drakeford, M. (2012). *Social work and social policy under austerity*. New York: Palgrave Macmillan.
- Kadushin, Ch. (2013). *Comprender las redes sociales. Teorías, conceptos y hallazgos*. Madrid: Centro Investigaciones Sociológicas.
- Lee, J. A .B. (2001). *The Empowerment Approach to Social Work Practice. Building the Beloved Community*. Columbia University Press: New York.
- López, A. (2012). Profesión, ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales en el siglo XXI. *Revista internacional de trabajo social y bienestar*, 1: 61-71.
- Nardone, G.; Giannotti, E. Y Rocchi, R. (2003). *Modelos de familia. Conocer y resolver los problemas entre padres e hijos*. Barcelona: Herder.
- Pierson, J. (2002). *Trackling social exclusion*. London: Routledge.
- Puig, T. (2004). *Marketing de servicios para administraciones públicas con los ciudadanos. En red, claves y entusiastas*. Sevilla: Dirección General de Administración Local, Consejería de Gobernación. Junta de Andalucía.
- Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges *Social Work*, 58 (2): 163-172.
- Rendueles, C y Sádaba, I. (2014). La hipótesis ciberpolítica: una aproximación crítica. *Documentación Social* 173: 95- 116.
- Requena, F. (1996). *Redes sociales y cuestionarios*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Rodríguez, M. D. (2015). Ciudadanía y participación: conceptos y realidades en Trabajo Social Comunitario. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social*, 4: 5-12. (En ). <http://revistas.um.es/azarbe/article/viewFile/202811/183291>, ( acceso 4 de noviembre de 2015).

- Rodríguez, M. D. (2014). *Redes sociales: un nuevo cuadro metodológico de intervención en Trabajo Social Comunitario* [tesis doctoral], Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales.
- Rodríguez, G. (2004). *El Estado de bienestar en España: debates, desarrollo y retos*. Madrid. Fundamentos. .
- Sádaba, I. (2012). Introducción a la investigación social online. En M. Arroyo y I. Sádaba (coords.), *Metodología de la investigación social: técnicas innovadoras y sus aplicaciones*, pp. 197-215. Madrid: Síntesis, 2012.
- Sancho, J. (2009). Por una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo social. En J. Hernández (comp.). *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada* (pp.55-92). Valencia: Nau Llibres.
- Sancho, J. (2002). Sociedad informacional, comunidades en red y trabajo social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 59: 47-72.
- Seed, P. (2002). *Analisi delle rete sociali. La network analysis nel servizio sociale*. Trento: Erickson.
- Subirats, J. (dir.). *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Ubieto, J.R. (2009). *El trabajo en red. Usos posibles en Educación, Salud Mental y Servicios Sociales*. Barcelona: Gedisa.