

Capítulo 5

Trabajo social frente a la pandemia COVID-19 en Italia: experiencias y aprendizajes desde la perspectiva relacional

Elena Cabiati
Università Cattolica del Sacro Cuore

<https://doi.org/10.61728/AE20257569>



Resumen

En los últimos dos años, tanto en el trabajo social como en la vida, se han vivido cambios profundos e inesperados. Este artículo considera la práctica, la investigación y la educación de trabajo relacionada con la pandemia Covid-19 en el contexto italiano, ofreciendo una visión general de los principales retos, resaltando datos y experiencias que en una relectura crítica reflexiva pueden orientar hacia perspectivas futuras. Enfocándose en particular sobre las relaciones de ayuda entre profesionales y personas en dificultades y de mutuo-apoyo entre trabajadores sociales, el artículo pone en evidencia no solo lo que se ha vivido, aunque lo que hemos aprendido y que en términos potenciales puede ser útil en los procesos de construcción del trabajo social que queremos.

Introducción

Después de más de 5 años desde el inicio de la pandemia Covid-19, es evidente en todo el mundo las vicisitudes que hemos vivido, y que en algunas formas sigamos viviendo, es algo inédito en forma e intensidad. Junto con la salud, la vida social y económica de los países, el trabajo social y la educación al trabajo social han sufrido cambios profundos (Cabiati y Gómez-Ciriano, 2021). Aún hoy, algunos de estos cambios persisten, la situación de crisis no ha terminado y hay preocupaciones para el futuro próximo. Desde el punto de vista del trabajo social, el tamaño de la ayuda ha sido constante. Al principio de la pandemia, los trabajadores sociales luchaban contra el virus para seguir ayudando a las personas más vulnerables y hoy brindan ayuda a personas y comunidades afectadas por las consecuencias de la pandemia que se manifiestan y se hacen evidentes con el transcurso de los años.

Diferentes experiencias en el mundo han narrado que la pandemia ha representado una prueba de resistencia para las comunidades, los traba-

adores sociales y las instituciones de bienestar (Ashcroft et al. 2022; Banks et al., 2020; Gómez-Ciriano, 2020; Gómez Ciriano y Avellaneda San Antonio, 2021; Seng et al. 2021). Al mismo tiempo, desde una perspectiva crítica y reflexiva, la pandemia ofreció nuevas oportunidades para hacer descubrimientos importantes en cuestiones de trabajo social. En este capítulo se describen desafíos y oportunidades del trabajo social en Italia frente a la pandemia Covid-19, compartiendo reflexiones a partir de lo que el trabajo social vivió y aprendió de los tiempos de pandemia. Las reflexiones propuestas salen de la perspectiva relacional, que es un método de intervención (Folgheraiter, 2004; 2017; Folgheraiter y Raneri, 2017) descendente de la Sociología Relacional (Donati, 2010).

El método relacional de trabajo social se enfoca sobre algunas ideas clave: la ayuda surge de las relaciones entre personas motivadas; para que sea eficaz, las relaciones de ayuda deben basarse sobre el concepto de reciprocidad. Es decir, los procesos de ayuda necesitan de un cruzamiento cuidadoso entre diferentes competencias y saberes.¹

La pandemia en Italia

En febrero de 2020, Italia fue el primer país de Europa afectado por la pandemia, especialmente en el norte, y el segundo en el mundo después de China. La crisis italiana provocada por COVID-19 fue considerada por los analistas como el evento más grave en la historia contemporánea italiana después de la Segunda Guerra Mundial debido al número de muertes, hospitalizaciones así como las repercusiones económicas y sociales.

Según el Ministerio Italiano de Sanidad, el número de personas afectadas en el país fue de 18,259,261; las personas fallecidas fueron 168,165; y los casos positivos 738,851.²

1 Para profundizar en este concepto, sugiero revisar: Donati P. (2010), *Relational sociology: a new paradigm for the social sciences*, London: Routledge; Folgheraiter, F. (2004). *Relational social work. Toward networking and societal practices*. London: Jessica Kingsley; Folgheraiter, F. & Raineri, M.L. (2017). *The principles and key ideas of Relational social work*. *Relational social work*, 1(1), 15-22; Folgheraiter, F. (2017). *The sociological and humanistic roots of Relational social work*. *Relational social work*, 1(1), 7-14.

2 Datos al 28 de junio 2022, Ministerio italiano de sanidad: <https://opendatadpc.maps>.

Aunque aterradores, estos datos no son los únicos para tener en cuenta. El informe de Cáritas Italianas (2021) muestra que la pobreza en Italia creció, en 2020, 45% de familias con hijos menores de edad disminuyeron su consumo y el número de personas en pobreza extrema aumentó hasta 9,4%. La crisis pandémica tuvo un impacto evidente en el empleo y generó las características de un mercado de trabajo ya muy desigual en términos de género y edad.

La pandemia afectó los servicios educativos, asistenciales, de apoyo a la maternidad. Según la organización mundial de sanidad en el mundo se estimó que uno de cada cuatro niños vivió con madre o padre con problemáticas psíquicas, y en el 2020 los servicios de salud mental fueron interrumpidos en el 92% de los países.

Un importante hospital italiano ha hecho una investigación en el curso del primer lockdown que ha incluido 7000 personas (Uccella et al. 2021). Los resultados de la investigación muestran que en niños y adolescentes han surgido problemáticas de ansiedad, alteración del patrón de sueño (llamado jet lag doméstico) e inestabilidad emocional. El estudio también mostró que el nivel de gravedad de los comportamientos disfuncionales de los niños está estadísticamente relacionado con el grado de malestar de sus padres.

En Italia, como en otros países del mundo, fue grave la situación de familias migrantes debido al cierre de las fronteras, bloqueos en reagrupación familiar, incremento de racismo y xenofobia. La necesidad de adoptar medidas para evitar y contener el riesgo de contagio llevó a los Estados miembros de la Unión Europea a intervenir también sobre las modalidades concretas de registro y examen de las solicitudes de protección internacional. Si algunos Estados suspendieron los registros u optaron por modalidades vía electrónica, otros interrumpieron las audiencias de los solicitantes, incluso en algunos casos suspendiendo por completo el procedimiento. En Italia, se ha suspendido la audiencia de los solicitantes hasta el 13 de abril 2020, empezando en algunos territorios en febrero y en todo el territorio nacional desde el 10 de marzo 2020 (ISMU, 2021).

Según estadísticas oficiales, en el 2020 las llamadas de mujeres en peligro por la violencia doméstica tuvieron un aumento de 73% respecto

al año inmediato anterior (ISTAT, 2021). Además de que algo preocupante es que hay situaciones que no contribuyen a estas estadísticas porque quedan sumergidas, sin llamadas o denuncias.

En el 2020 y 2021, los trabajadores sociales sabían que estos datos eran solamente el principio, porque la pandemia ha sido y sigue incidiendo a largo plazo en el bienestar psicológico, físico y social de los niños, los niños y las familias. En general ha incidido y está incidiendo sobre la vida de cada uno, pero en particular va afectando a las personas que, antes de la pandemia, ya estaban en situación crítica o grave alimentando dinámicas de desigualdad y desequilibrio.

El trabajo social frente a nuevos retos

Los últimos años fueron extremadamente desafiantes para el trabajo social y como muestran diferentes artículos internacionales de investigación, el papel de los trabajadores sociales fue crucial en la crisis (Ashcroft et al. 2022; Walter-McCabe, 2020; Miller y Lee, 2020). Se sabe que el trabajo social es una profesión de emergencia por definición, pero durante la pandemia, los trabajadores sociales han sido llamados a tomar decisiones inéditas y difíciles, por ejemplo, sobre el contacto personal con los usuarios, y a reinventar maneras de seguir ayudando, proporcionar asesoramiento y organizando formas para superar el aislamiento y prestar servicios esenciales.

Mientras el país se cerraba por las restricciones, las emergencias y las problemáticas de las familias seguían y en algunos casos se agravaban. Las intervenciones de ayuda sufrieron y han sufrido, en este tiempo, suspensiones, cambios, transformaciones. Las relaciones de ayuda se reinventaron en la forma de expresarse para seguir proporcionando apoyo, asistencia, asistencia, protección.

La dificultad de intervenir y la falta de preparación frente una crisis sin precedentes – en algunos territorios – han sido tan fuertes que, en los hechos, se han suspendido los servicios socio-asistenciales y con ellos los derechos constitucionales de las personas (Sanfelici et al. 2020).

Debido a las necesidades de distanciamiento social de la pandemia, de cumplimiento de los requisitos de distanciamiento físico y cierre de luga-

res de trabajo no esenciales, los trabajadores sociales han experimentado cambios transformadores en la práctica con más rápida adopción de tecnologías virtuales. El uso de herramientas tecnológicas en las relaciones de ayuda fue un reto importante porque, antes de la pandemia, en Italia como en otros países del mundo, su utilización fue mínima por la mayoría de los trabajadores sociales (López Peláez y Marcuello-Servós, 2018).

En el curso de la pandemia, la compleja transacción a la atención virtual parecía la única solución posible, pero no exenta de complicaciones debido a la falta de herramientas, competencias, habilidades y experiencias. En las instituciones para personas mayores o con discapacidad la imagen de un enemigo invisible y el deseo de luchar contra la muerte ha caracterizado de manera especular las narrativas de profesionales, personas acogidas y los familiares (Corradini, 2021).

Recibir ayuda y protección para ofrecerlas

La necesidad de ofrecer ayuda iba acompañada de la necesidad de recibir protección para sí mismos para seguir cooperando. Sobre este punto, la obtención de equipos de protección individual fue crucial, aunque en los primeros meses de la pandemia, los trabajadores sociales y otros profesionales no siempre han podido contar con estos dispositivos por falta de recursos, de materiales y tal vez de organización. En algunos casos la falta de recursos económicos y humanos necesarios para enfrentar la pandemia ya eran insuficientes antes de la pandemia, exacerbando situaciones ya críticas.

Los damnificados por la pandemia no fueron únicamente los profesionales y las personas llamadas usuarios, también lo fueron docentes, investigadores y los alumnos de las facultades de trabajo social (Cabiati y Gómez-Ciriano, 2021).

Experiencias y aprendizaje por la pandemia

A la distancia del comienzo de la pandemia, se puede hablar de aprendizaje, lo que hemos aprendido enfrentando una situación inimaginable y aprovechando los recursos y los procesos de resiliencia.

El aprendizaje no es un proceso automático y espontáneo, de otro modo requiere tiempo y procesos de reflexión crítica sobre la experiencia a partir de esta distinción: estar expuestos a la pandemia y aprender por la pandemia son procesos muy diferentes.

Con respecto a Italia, como otros países, se puede hablar de aprendizajes adquiridos y aprendizaje potenciales, sobre más conceptos en diferentes niveles: a nivel de organizaciones de bienestar, de redes comunitarias, de desarrollo profesional y personal.

Desde la perspectiva organizativa de instituciones y servicios de bienestar públicos y privados, la crisis pandémica amplificó los puntos fuertes y las debilidades que ya existían. Sistemas de bienestar, servicios de apoyo, proyectos de desarrollo, equipos de intervención han testado su potencialidades y límites. El contacto con la pandemia ha representado un test que al menos en parte ha confirmado resultados ya conocidos por los trabajadores sociales y los coordinadores. Con esto se hace referencia, por ejemplo, a cuestiones organizativas internas, problemas de recursos y de colaboración con otros servicios, aspectos de integración socio-sanitaria. Además, para diferentes organizaciones de trabajo social, esta emergencia sanitaria ha sido una prueba para demostrar creatividad y flexibilidad, para salir de esquemas rígidos que antes parecían no modificables.

A nivel de redes comunitarias, en diferentes lugares de Italia, se atestiguó un increíble ejercicio de activación solidaria: ciudadanos, organizaciones públicas y organizaciones sin fines de lucro han creado redes de colaboraciones efectiva, en algunos contextos superando críticos de colaboración y límites burocráticos, abriéndose al territorio motivado por la idea de ayudar juntos (Cabiati, 2021). Este movimiento, típico del *community social work*, del trabajo social comunitario (Twelvetrees, 2008), da testimonio de que la ayuda y las oportunidades de enfrentamiento de problemas sociales se generan sobre una base de reconocimiento de una finalidad común (Folgheraiter, 2004) en una perspectiva de acción no para la comunidad, sino más bien con la comunidad, en un proceso de cambio y transformación comunitario. Este movimiento de *Care by the community* (Barnes, 2010), valora la capacidad de la comunidad para ayudarse a sí misma, por dinámicas relacionales e inherentes a la libre capacidad de iniciativa de las personas que se unen y cooperan para el bien común. En este aspecto, las necesidades derivadas de

la pandemia han obligado a los sistemas a abrirse a la comunidad y a unirse a los ciudadanos en redes de colaboración de alcance colectivo.

A nivel profesional y personal de los profesionales, se nota que, en un contexto de fuerte estrés general, los profesionales no sólo han ayudado en condiciones de trabajo difíciles, sino que han vivido en condiciones difíciles, teniendo que gestionar también su parte de fatiga y preocupación. Se profundiza en este concepto en el apartado siguiente.

Riesgo y vulnerabilidad personales y profesionales: un desplazamiento de los límites

En la pandemia Covid-19, la reflexión sobre los conceptos de riesgo y vulnerabilidad se ha hecho particularmente interesantes. Los conceptos de riesgo, vulnerabilidad y resiliencia han tocado de cerca las vidas de los profesionales de la ayuda. Nunca como en los primeros meses de la pandemia, los trabajadores sociales se mimetizan a los ciudadanos viviendo en un contexto de riesgos, malestar, miedo e incertidumbre.

La preocupación por los infantes, la juventud y las familias en riesgo se se mezcló con la frustración de no poder hacer más y por el miedo a contagiar, a contagiarse, a traer el virus a casa y a la familia, con el riesgo de perder delicados equilibrios personales y profesionales.

Aun enfrentando la misma realidad y las mismas adversidades que se derramaban sobre el país, las condiciones entre personas (y entre profesionales y personas en dificultades) fueron diferentes porque la pandemia agudizó el malestar de las personas más vulnerables, que tenían menos oportunidades, que ya estaban enfrentando problemáticas graves como la pobreza extrema y violencia; y en muchos otros casos, también, contra el racismo y la xenofobia, cuyos casos han incrementado en los años de la pandemia (Miller y Lee, 2020 ; Aguilar Idáñez, 2021).

Trabajadores sociales, profesores y estudiantes de trabajo social han tocado la idea de que todos somos personas vulnerables. Los contagios, la enfermedad y el encierro impuestos por la pandemia se convirtieron en una oportunidad para comprender mejor en profundidad las experiencia de las personas en dificultades porque, en la pandemia, la mayoría de la gente experimentó desafíos críticos relacionados particularmente con

un padre hospitalizado o un pariente fallecido, con la fragilidad de la economía familiar, la imposibilidad de visitar a los padres que viven en otra municipalidad, con miedo y ansiedad por el contagio y por la falta de perspectivas seguras.

En las profesiones de ayuda se enfatiza la necesidad de que los trabajadores sociales sean resilientes, y la literatura afirma que la creación de resiliencia en la fuerza de trabajo debe ser un elemento clave de la educación para el trabajo social (Hitchcock et al. 2022; Hitchcock et al. 2021; Grant y Kinman, 2012). Sin embargo, se sabe menos acerca de la necesidad de desarrollar la resiliencia a través del autocuidado como trabajadores sociales y de las relaciones genuinas entre profesionales. Durante la pandemia de Covid-19, los trabajadores sociales estuvieron expuestos a la necesidad de cuidar de sí mismos, experimentando que no es fácil o automático ser resiliente y encontrar espacio para ayudar a los demás. En estos momentos difíciles, los trabajadores sociales deben mantenerse seguros y sanos, y para ellos es esencial recibir un apoyo adecuado.

Sobre estas premisas se comparte, a continuación, una experiencia de mutuo apoyo entre trabajadores sociales que ha sido en Italia desde marzo de 2020.

Trabajadora social ayuda a trabajadora social: descripción y análisis de una experiencia

En el contexto de las primeras semanas de pandemia nació la iniciativa “Trabajadores Sociales Ayudándose Unos a Otros” (Cabiati, 2021), con el objetivo de ayudar a los profesionales a mantenerse resilientes y apoyarse mutuamente durante la crisis Covid-19. Desde marzo hasta junio de 2020, la iniciativa consistió en grupos de apoyo mutuo en línea semanales para trabajadores sociales a través de una plataforma virtual. Los grupos nacieron por iniciativa de la autora junto con el apoyo de una cooperativa social (Centro di Terapia dell’adolescenza di Milano) que en las primeras semanas de emergencia se animó mucho para seguir apoyando familias y profesionales. El motor de la iniciativa fue el deseo de contribuir haciendo algo útil ofreciendo un espacio en el que los traba-

ADORES sociales puedan ayudarse unos a otros, intercambiar experiencias y preocupaciones confiando en la fuerza de grupo.

Por medio de una invitación abierta en el norte de Italia, formaron parte de la actividad 45 trabajadoras sociales (la mayoría de los trabajadores sociales de la Región de Lombardía, a excepción de cuatro trabajadores sociales de Piemonte, Toscana y Veneto). Mismas que fueron divididos en 3 grupos sobre la base del ámbito de intervención social (protección de la infancia, trabajo con personas mayores, migrantes y personas en pobreza).

De abril a junio, cada grupo se reunía cada semana para un total de 28 sesiones. La duración de cada sesión fue de una hora y media. El número de participantes fue de 11 trabajadores sociales por grupo en promedio (rango: 9-15 participantes). Todos los participantes eran trabajadores sociales, todas mujeres, con un promedio de edad de 34 años (rango: 24-58 años) y un promedio de años de experiencia profesional como trabajadores sociales de 9 (rango: 1-32 años).

¿Qué pasó en los grupos de trabajadoras sociales?

A través de acciones conjuntas y de dinámicas de reciprocidad típicas de los grupos de apoyo mutuo (Raineri, 2017; Steinberg, 2014), cada participante se ayudó a sí misma y a otros, al mismo tiempo que recibía ayuda. Las sesiones de grupo fueron muy ricas en contenido, y la discusión se centró en varios temas que seguían las necesidades de los participantes. Las 28 sesiones de grupo fueron de audio y video grabado con el permiso escrito de los participantes. Se grabaron más de 50 horas de actividad³ y al seguir se analizaron las sesiones de grupo a través del análisis de contenido. El análisis de contenido es el estudio científico del contenido de la comunicación (Prasad, 2008). Al final de la actividad, la autora escuchó cada grabación, anotando en un archivo de Excel los temas recurrentes para cada conversación de grupo. La transcripción reveló más de 30 temas diferentes. Los temas se identificaron por inducción a partir de los datos. Todos los temas y conceptos se mantuvieron en el archivo de

3 La investigación se llevó a cabo de conformidad con las normas de investigación ética establecidas por el Código Ético de la Universidad Católica (Decreto Rector no. 9350/2011).

Excel con el fin de evitar la selección personal y garantizar la fiabilidad. En un paso más, los temas organizados a través del archivo de Excel fueron ensamblados o divididos siguiendo una analogía semántica. Este paso permitió la identificación de tres categorías principales: cuestiones prácticas y organizativas; metodología de trabajo social y cuestiones éticas; y cuestiones personales y emocionales. Las categorías se excluían mutuamente y se definían de manera que fueran lo más homogéneas posible internamente y lo más heterogéneas posible externamente.

Para cada una de las categorías mencionadas, los participantes compartieron información, estrategias y consejos basados en sus experiencias personales. Estos temas fueron temas comunes de discusión entre los grupos, aunque con algunos detalles. Las cuestiones prácticas y organizativas y las categorías metodológicas mostraron diferencias en la discusión de grupo, mientras que las cuestiones personales y emocionales mostraron fuertes puntos en común entre los tres grupos. El saber experiencial de las participantes se mezcló y empoderó con el saber teórico y práctico de la disciplina.

Cuestiones prácticas y de organización

Las herramientas digitales y las competencias digitales constituían el núcleo de las preocupaciones de los trabajadores sociales, con referencia a dos cuestiones principales: las actitudes propias y de los usuarios de los servicios, en particular los que carecían de herramientas digitales (ordenador portátil, teléfono inteligente o tableta), de conexión a Internet, o con habilidades muy limitadas y las dificultades de crear espacios seguros y significativos en línea por seguir con entrevista, acción de evaluación y monitoreo. Además, a nivel práctico, los grupos reflexionaban para encontrar maneras creativas de seguir con los servicios esenciales o para reinventar los espacios físicos en los servicios respetando la distancia impuesta por la pandemia y trabajando en seguridad.

Cuestiones metodológicas y éticas del trabajo social

Mantener una metodología adecuada y las normas éticas durante la pan-

demia COVID-19 sigue siendo un tema controvertido discutido mundialmente (BASW, 2020; Farkas and Romaniuk, 2020; IFSW, 2020). Dando y recibiendo ayuda sobre este y otros temas delicados, los participantes se basaron en el debate sobre los principios básicos del trabajo social y los conocimientos adquiridos a través de experiencias anteriores. Los participantes preguntaron ayuda sobre varias cosas: cómo gestionaban los demás la ira y el sufrimiento de los padres e hijos cuyo contacto en persona se había suspendido, como conducir una entrevista telefónica con una persona de una minoría étnica y un mediador lingüístico, como facilitar un grupo de apoyo en línea para cuidadores cuyos familiares fueron afectados por COVID-19.

Estas y otras cuestiones fueron discutidos por los grupos en tres niveles:

1. Si era posible y razonable realizar la intervención sin herramientas y contextos tradicionales de ayuda y con nuevas herramientas, contextos y ajustes;
2. Cómo hacerlo en la práctica, con qué herramientas y métodos;
3. Cómo mantener un comportamiento profesional y ético en estas condiciones de trabajo.

Sobre todas estas necesidades de transformar las intervenciones de trabajo social a seguir ayudando, los grupos ofrecieron supervisión y apoyo mutuo basado en procesos de aprendizaje experiencial.

Cuestiones personales y emocionales

Los problemas personales y emocionales estaban en el centro de las discusiones de grupo. Desde la primera hasta la última sesión de grupo, una parte significativa de la discusión fue dedicada a las emociones de los trabajadores sociales y a compartir sentimientos. Los participantes necesitaban apoyo, ya que el estrés típico del trabajo social se vio agravado por la dificultad de vivir y trabajar en condiciones impredecibles. Aunque hubo algunas diferencias entre los grupos, durante las primeras sesiones, las participantes expresaron frustración e impotencia: en palabras de las participantes ‘estamos bloqueadas, sin posibilidad de contacto

en persona con los usuarios del servicio'. Estos sentimientos se agravaron por la imposibilidad de conocer el desarrollo de la emergencia de salud.

Expresando agotamiento físico y emocional, otro tema crucial de discusión fue sobre las dificultades de mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. En particular, durante los primeros 2 meses de actividades en línea, un tema recurrente entre los trabajadores sociales fue el estrés, la fatiga, y la dificultad de mantener el límite entre la vida profesional y personal. Las participantes experimentaron que la eliminación o limitación de la presencia en servicio relacionada con las horas de trabajo en línea contribuyó a aumentar los niveles de estrés y agotamiento. Los trabajadores sociales notaron que el tiempo de trabajo aumentó significativamente (hasta 52 horas de trabajo por semana), con la dificultad de estar siempre accesibles y conectados (tal vez incluyendo las noches y los fines de semana). Estimulado a reflexionar sobre la situación, responsabilidades, necesidades en una perspectiva saludable y sostenible, los grupos se ayudaron compartiendo estrategias útiles para contener la sobreexposición al trabajo, para restablecer ritmos más aceptables y para aliviar cualquier sentimiento de culpa. El tema del burnout de los profesionales en la pandemia Covid-19 ha sido abordado por otros estudios internacionales (Ben-Ezra y Hamama-Raz, 2021; Pulido-Rodriguez, 2021).

Descubrimientos positivos

Aunque las sesiones se centraron en los desafíos y problemas que enfrentaron los trabajadores sociales durante la pandemia COVID-19, las participantes también compartieron algunos descubrimientos positivos.

Los principales descubrimientos fueron: 1. la colaboración inesperada y el establecimiento de redes entre profesionales y ciudadanos de las comunidades locales; 2. los beneficios inesperados de las entrevistas en línea con algunos usuarios del servicio; 3. y los recursos personales que las mismas personas en dificultades que en tiempos de crisis han mostrado a las trabajadoras sociales. En las sesiones de grupo, ellas describieron estos descubrimientos con sentimientos de asombro, ya que nunca habían experimentado tales fenómenos.

Con esto se hace referencia a la experiencia de grupo, aunque las participantes fueron conectadas digitalmente y no presencialmente, surgió un clima de cooperación y apoyo mutuo que desarrolló un espacio confidencial y empoderante.

Discusión y conclusión

Al final del capítulo, se resumen los principales conceptos que han surgido de experiencias de trabajo social en Italia con una mirada internacional de la que surgen varios puntos de conexión y perspectivas futuras.

El primer punto concierne el uso forzado de tecnologías virtuales. Hasta la pandemia, la integración de las tecnologías virtuales en la práctica ha sido limitada y sigue siendo un punto abierto que necesita de fortalecer inversiones e investigaciones. Lo que la pandemia ha marcado es la diferencia entre usar herramientas digitales y utilizarlas en la práctica de trabajo social, sin desnaturalizarla, sino al contrario, potenciandola. Esta es una diferencia sustancial porque las intervenciones y las relaciones de ayuda necesitan de una filosofía específica del uso de herramientas digitales para hacer coloquios, visitas domiciliarias, encuentros de redes. El impulso de la pandemia puede ofrecer la oportunidad de reflexionar sobre competencias, habilidades y comportamientos necesarios para practicar la ayuda con el medio de tecnologías y nuevas tecnologías digitales.

El trabajo social es una disciplina y profesión inspirada en los principios de solidaridad, justicia social y equidad, al servicio de las personas y las comunidades (IFSW y IASSW, 2014). Si el trabajo social es constitutivamente orientado en esta dirección, el análisis de lo que hemos vivido en la pandemia testimonia que el trabajo social necesita de sistemas, políticas, estructuras y capacitación para expresar estos principios y ponerlos en práctica al servicio de los itinerarios de ayuda con las personas más necesitadas de la sociedad.

Otro punto importante se refiere al concepto de resiliencia y bienestar. En una perspectiva social la pandemia ha sido una prueba de solidaridad y resiliencia para la sociedad. Ser trabajadores sociales relacionales frente a la pandemia significa reconocer que no trabajamos automáticamente de manera resiliente, porque la resiliencia no es un atributo o una ca-

racterística que alguien tiene y alguien no, sino un proceso relacional que se desarrolla entre circuitos relacionales y contexto facilitadores. El miedo y la vulnerabilidad no son cosas negativas, pueden ayudarnos a estar en relación con el mundo de manera más cauta y gentil; en el trabajo social puede ser revitalizadora de prácticas de ayuda relacional y anti-opresiva. La pandemia nos invitó a reconocer que los factores de riesgo y de protección refieren también a los trabajadores sociales y no solo a los usuarios.

El último punto se refiere al reconocimiento de que las relaciones son las cosas más importantes no solo para el trabajo social, sino también para nosotros; vale la pena decir que necesitamos de relaciones, no solamente para ayudar los otros o a los usuarios sino también para ayudarse recíprocamente como trabajadores sociales y como ciudadanos de una comunidad que favorece la capacidad de mutuo apoyo, no solamente en tiempo de desastres y crisis.

Referencias

- Barnes, M. (2010). *Storie di caregiver. Il senso della cura*. Erickson Trento.
- Corradini, F. (Ed.). (2021). *La vita (e la morte) nelle strutture per anziani durante la pandemia. Una ricerca qualitativa in Emilia-Romagna*. Trento: Erickson.
- Donati, P. (2010). *Relational sociology: A new paradigm for the social sciences*. Routledge.
- Folgheraiter, F. (2004). *Relational social work: Toward networking and societal practices*. Jessica Kingsley.
- Prasad, D. (2008). *Content analysis: A method of social science research*. En D. K. Lal Das (Ed.), *Research methods for social work* (pp. 174–193). Rawat Publications.
- Steinberg, D. M. (2014). *A mutual-aid model for social work with groups* (3rd ed.). Routledge.
- Twelvetrees, A. (2008). *Community work*. Palgrave Macmillan.
- Aguilar Idáñez, M. J. (2021). *Inmigración y COVID-19 en España: Los derechos humanos bajo amenaza*. En *Derechos, información y nuevas*

- tecnologías: Lo que la pandemia ha enseñado al trabajo social y la comunicación. Tirant lo Blanch.
- Gómez Ciriano, E. J., & Avellaneda San Antonio, S. (2021). Lo que la pandemia hace, deshace y rehace en el trabajo social y la comunicación: Una lectura desde los derechos. En *Derechos, información y nuevas tecnologías: Lo que la pandemia ha enseñado al trabajo social y la comunicación*. Tirant lo Blanch.
- Pulido-Rodríguez, M. Á. (2021). El burnout en trabajo social durante la COVID-19. En *Derechos, información y nuevas tecnologías: Lo que la pandemia ha enseñado al trabajo social y la comunicación*. Tirant lo Blanch.
- Ashcroft, R., Sur, D., Greenblatt, A., & Donahue, P. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on social workers at the frontline: A survey of Canadian social workers. *The British Journal of Social Work*, 52(3), 1724–1746.
- Banks, S., Cai, T., De Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., & Weinberg, M. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International Social Work*, 63(5), 569–583.
- Ben-Ezra, M., & Hamama-Raz, Y. (2021). Social workers during COVID-19: Do coping strategies differentially mediate the relationship between job demand and psychological distress? *The British Journal of Social Work*, 51(5), 1551–1567.
- Cabiati, E. (2021). Social workers helping each other during the COVID-19 pandemic: Online mutual support groups. *International Social Work*, 64(5), 644–656.
- Cabiati, E., & Gómez-Ciriano, J. (2021). The dialogue between what we are living and what we are teaching and learning during COVID-19 pandemic: Reflections of two social work educators from Italy and Spain. *Qualitative Social Work*, 20(1–2), 273–283.
- Farkas, K., & Romaniuk, R. (2020). Social work, ethics and vulnerable groups in the time of coronavirus and COVID-19. *Society Registered*, 4(2), 67–82.
- Folgheraiter, F. (2017). The sociological and humanistic roots of relational

- social work. *Relational Social Work*, 1(1), 7–14.
- Folgheraiter, F., & Raineri, M. L. (2017). The principles and key ideas of relational social work. *Relational Social Work*, 1(1), 15–22.
- Grant, L., & Kinman, G. (2012). Enhancing wellbeing in social work students: Building resilience in the next generation. *Social Work Education*, 31(5), 605–621.
- Gómez-Ciriano, E. J. (2020). Making virtue of necessity: Experiences and lessons from Spain during COVID-19. *Social Work Education*, 39(8), 1002–1009.
- Hitchcock, C., Hughes, M., McPherson, L., & Whitaker, L. (2021). The role of education in developing students' professional resilience for social work practice: A systematic scoping review. *The British Journal of Social Work*, 51(7), 2361–2380.
- Hitchcock, C., McPherson, L., Whitaker, L., & Hughes, M. (2022). Social work students' understanding of professional resilience. *Social Work Education*.
- Miller, V., & Lee, H. (2020). Social work values in action during COVID-19. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6–7), 565–569.
- Seng, B. K., Subramaniam, M., Chung, Y. J., Syed Ahmad, M., & Chong, S. A. (2021). Resilience and stress in frontline social workers during the COVID-19 pandemic in Singapore. *Asian Social Work and Policy Review*, 15, 234–243.
- Raineri, M. L. (2017). Relational social work and mutual/self-help groups. *Relational Social Work*, 1(1), 19–38.
- Walter-McCabe, H. (2020). Coronavirus pandemic calls for an immediate social work response. *Social Work in Public Health*, 35(3), 69–72.
- López Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: Re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801–803.
- British Association of Social Workers (BASW). (2020). COVID-19 pandemic: Ethical guidance for social workers. <https://www.basw.co.uk/covid-19-pandemic-%E2%80%93-ethical-guidance-social-workers>
- International Federation of Social Workers (IFSW), & International Association of Schools of Social Work (IASSW). (2014). Global definition of the social work profession. <http://ifsw.org/get-involved/>

- global-definition-of-social-work/
International Federation of Social Workers (IFSW). (2020). Ethical decision-making in the face of COVID-19. <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/04/Option-A-Ethical-Decisionmaking-in-the-face-of-COVID-19.pdf>
- ISMU. (2021). The Twenty-sixth Italian Report on Migrations 2020. [PDF]
- ISTAT. (2021). L'effetto della pandemia sulla violenza di genere, anno 2020–2021. https://www.istat.it/it/files//2021/11/EFFETTI_PANDEMIA_-VIOLENZA_D_GENERE.pdf
- Sanfelici, M., Gui, L., & Mordeglia, S. (2020). Il servizio sociale nell'emergenza COVID. Franco Angeli. <https://series.francoangeli.it/index.php/oa/catalog/view/581/405/3402>
- Uccella, S., De Carli, F., & Nobili, L. (2021). Impatto psicologico e comportamentale sui bambini delle famiglie in Italia. Ospedale Gaslini e Università degli Studi di Genova. <http://www.gaslini.org/wp-content/uploads/2020/06/Indagine-Irccs-Gaslini.pdf>