

FORO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL 2020

"Retos, estrategias y acciones para la intervención social ante la nueva cotidianidad: Aportes desde Trabajo Social"

Participante:

Mtra. Carmen G. Casas Ratia

Cuenta con estudios de Doctorado en Trabajo Social por la Universidad Nacional de la Plata, Argentina; Maestra en Criminología por el Instituto de Formación Profesional (IFP) y Licenciada en Trabajo Social por la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Ha sido Profesora de Asignatura "A" Interina de la Licenciatura en Trabajo Social en el Sistema Escolarizado y del SUAyED de la ENTS, UNAM, durante 9 años; Amplia trayectoria profesional, académica y administrativa en recursos humanos, liderazgo y alta dirección. Dentro de la UNAM actualmente ocupa el cargo de Secretaria General de la Escuela Nacional de Trabajo Social (2016 a la fecha).

REDES SOCIALES, FAMILIAS Y TRABAJO SOCIAL

Un reto o una estrategia de intervención ante la nueva cotidianidad

Mtra. Carmen G. Casas Ratia

¿Qué son y cómo se relacionan las redes sociales y las redes sociales informáticas? ¿Cómo apoyan al Trabajo Social? ¿Qué retos nos impone el uso de las redes sociales informáticas para la intervención social? ¿Cómo ha cambiado la percepción y la utilidad de las redes sociales informáticas en tiempos de COVID? ¿Pueden ser utilizadas como estrategias de intervención con las familias en esta nueva cotidianidad?

PANORAMA DIAGNÓSTICO

Desde que comenzó el confinamiento nos hemos visto obligados a cambiar nuestros hábitos de vida más básicos, hacer compras de consumo diario, consultas telefónicas para conocer nuestro estado de salud, comunicarnos con nuestros seres queridos, celebrar, acompañar pérdidas de nuestros familiares y amigos y qué decir de la transición de la educación a través de modelos y plataformas digitales que nos han llevado a adoptar y adaptarnos al uso

de las tecnologías, después de haber cuestionado por mucho tiempo los sistemas educativos a distancia y en línea.

Nuestra vida ha dado un vuelco de 360 grados y las redes sociales se han convertido en unos cuantos meses en nuestro medio de comunicación y de enlace más efectivo e inmediato con los entornos externos en este llamado asilamiento social.

Pasamos muchas horas en casa con la familia, haciendo dobles o triples jornadas, con el llamado home office o el estudio en línea; un informe realizado por [App Annie](#) demuestra que el tiempo que hemos dedicado a las redes sociales y otras aplicaciones del móvil ha aumentado un 20% en el primer trimestre del 2020.

Otro dato significativo es que el gasto de los consumidores en aplicaciones iOS y Android ha aumentado. En concreto en un 15% y un 5% respectivamente. Estas cifras marcan un nuevo récord de gasto en apps en tan solo un trimestre, de 23.4 mil millones de dólares en todo el mundo.¹

La aplicación TikTok continúa ocupando el primer lugar en la lista de descargas, registrando también un incremento en el gasto, procedente en gran parte de la China. Likee, una “app” para hacer vídeos cortos, se mantiene en el top 10. Y las aplicaciones de vídeo chat como Zoom y Houseparty también han ganado una cantidad importante de usuarios.

En España, el [uso de redes sociales](#) en tiempos de COVID-19 también ha aumentado de forma considerable. Ha experimentado un **aumento del 55% de uso**.

Somos 7.7 mil millones de personas en el planeta, y según el reporte anual The Global State of Digital in 2019 creado por Hootsuite y We Are Social, el 52% de la población mundial utiliza redes sociales.²

Los ciudadanos de Latinoamérica tienen distintas formas de reaccionar ante el confinamiento impuesto por la pandemia de coronavirus. Cuando se trata de comportamiento en redes sociales, los internautas de la región están entre los más activos a nivel mundial. Sin embargo, durante las semanas en las que todos los gobiernos latinoamericanos adoptaron algún tipo de medida de aislamiento social, la actividad online de los usuarios de estas plataformas ha sufrido grandes oscilaciones.

En Chile, que se encontraba entre las naciones más afectadas por la pandemia en la región, el número de publicaciones realizadas en redes sociales creció un 53% en marzo de 2020,

¹ Redes sociales más usadas en el mundo hispano
<https://blog.hootsuite.com/es/redes-sociales-mas-usadas/>

² IDEM

con respecto al mismo mes del año anterior. Como muestra el gráfico de Statista en base a los datos de Shareablee y comScore, Brasil es otro de los territorios donde los usuarios de redes se han mostrado más extrovertidos, con un incremento de casi 37% en el número de posts en Facebook, Instagram y Twitter.

En otros Estados como Ecuador y Panamá, que también han sido algunos de los más golpeados por el brote de COVID-19, los internautas prefirieron prestarle menos atención a las redes durante la cuarentena. En Panamá, las publicaciones en estas plataformas sufrieron una caída del 54%, mientras que en Ecuador disminuyeron cerca del 31%.³

En este contexto el presente documento de análisis, tiene su base en un artículo elaborado para el proyecto PAPIME a cargo de la Mtra. Norma Cruz Maldonado, Técnica Académica de la ENTS con el título *Fundamentos teórico-metodológicos del Trabajo Social: Retos disciplinarios para la intervención social con familias*, en proceso de publicación y surge de reconocer la presencia cada vez más evidente de las nuevas tecnologías de la comunicación y la configuración de entornos digitales que se introducen, a su vez, en los diferentes entornos sociales, familiares, comunitarios y educativos, que invita a revisar cómo influye esto en su desarrollo, en sus procesos de socialización, en los espacios formativos y de convivencia familiar, en las relaciones de amistad y en la forma en que se relacionan con los otros, a la luz de los aportes de la disciplina del Trabajo Social, a través de sus conceptualizaciones y metodologías de análisis e intervención social, más aún al ver la incidencia cada vez más evidente de su uso en este confinamiento obligado.

Las nuevas tecnologías, los entornos digitales, el Internet y en particular, las redes sociales informáticas, se han convertido, dado su impacto y vertiginosidad, en temas imposibles de evadir, si bien en un momento lo llegamos a cuestionar, ahora su uso es necesario, concibiéndose ya no solo en el futuro de nuestra vida, sino en un inpostergable presente. Existen reflexiones y discusiones añejas en el campo de las ciencias sociales y humanas sobre su predominio en nuestro entorno cotidiano, como temas que, vistos de manera relacionada, se encuentran inmersos en todo lo que hacemos día a día, en la forma de comunicarnos y construir un imaginario colectivo a partir de los contenidos a los que accedemos y concedemos verosimilitud.

RETOS

Las y los profesionales del Trabajo Social, al igual que sucede en otras disciplinas, de por sí nos encontrábamos enfrascados en una lucha permanente por adaptarnos a la revolución en cuanto a técnicas, herramientas y exigencias de la actual Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) para las que muchos no fuimos formados, o si recibimos instrucción

³ Coronavirus: las iniciativas de redes sociales para ayudar
<https://www.dinero.com/tecnologia/articulo/coronavirus-las-iniciativas-de-las-redes-sociales-para-ayudar/283163>

fue de forma parcial. Dada la velocidad de los cambios producidos y los retos que nos impone esta nueva cotidianidad de confinamiento para la salvadura de nuestra salud, de nuestra vida, habremos de preguntarnos ¿Sabremos adaptarnos y aprovechar sus oportunidades para la Intervención Social, y para las instituciones y proyectos sociales de los que formamos parte? ¿Cómo debieramos potenciar el uso de las redes sociales informáticas en las redes sociales de apoyo?

Esta es una veta importante para la investigación e intervención en el campo del Trabajo Social, ya que las y los profesionales de esta disciplina no podemos quedar al margen de los efectos de la modernidad en el estudio de las familias, por ejemplo. Esta profesión tiene el reto de desarrollar metodologías, modelos y estrategias de intervención, sustentadas en el conocimiento de las realidades y entornos sociales, a partir de la reflexión de su quehacer y desde la educación social, en una búsqueda constante para dar respuesta a las problemáticas de los sujetos en lo individual y grupal, con el uso estratégico de las tecnologías.

Es necesario comprender que las redes sociales informáticas no constituyen un espacio más de nuestras vidas al que podamos integrarnos o no: son parte sustancial de lo que hace permanentemente un alto porcentaje de la población mundial, y esto se empieza a mostrar desde la edad temprana, sobre todo en las zonas urbanas y en sectores socioeconómicos de las clases media y alta. En los hogares, los integrantes de estos sectores pueden establecer comunicación entre sí, enviar datos, audio o video desde dispositivos, como celulares, computadoras, tabletas o videojuegos, más aun en este nuevo contexto en donde salir de casa se nos ha impuesto como una opción no permitida por el momento.

Cada vez que las personas acceden a estas herramientas de comunicación, en particular al Internet, es prácticamente imposible que puedan abstenerse de *navegar* por diversos sitios y, en consecuencia, reconocer las ventajas que su uso implica en los ámbitos educativos y sociales e, incluso, de esparcimiento, ahora hasta culturales. Las redes sociales informáticas, ofrecen grandes posibilidades de acceso a información audiovisual, a nuevos aprendizajes y contenidos, al trabajo colaborativo al comunicarse con amigos cercanos pero también con personas de otras culturas, de otras ciudades, con la enorme ventaja de realizar trabajos conjuntos, sin importar las distancias; el teléfono móvil, por su parte, nos permite tener mayor autonomía y organizar nuestras relaciones y actividades de manera más rápida y dinámica; nos llevan a tener una comunicación más inmediata, pueden desarrollar muchas capacidades, entre ellas la coordinación psicomotora, orientación espacial, coordinación espacio-temporal. (Flores J., 2008)

Los dispositivos móviles han adquirido una relevancia insospechada en los últimos años. No solo han permitido el intercambio de contenidos en tiempo real a través de las redes, también han propiciado un metalenguaje que asociamos a nombres como Facebook, Twitter, Youtube, Google Plus, LinkedIn, Instagram, Foursquare, Pinterest, Tinder y

WhatsApp, entre otros. Según información obtenida el 42% de los Mexicanos ocupan más tiempo en redes sociales en este tiempo de pandemia, siendo facebook la más popular en nuestro país, la que más se utiliza para socializar, sobre todo entre jóvenes y en los entornos familiares.⁴

La Ciudad de México es una expresión social muy compleja; sin embargo, es muy importante hacer un paréntesis y en este acercamiento tema de análisis, contextualizar lo que se ha estudiado en torno a las redes sociales desde el Trabajo Social, con un enfoque hasta cierto punto distinto y como podemos potenciar su uso con los nuevos entornos.

Redes sociales

El interés del Trabajo Social y la intervención social por el estudio de redes sociales aparece en los años 70, con la fundación de la Internacional Network for Social Network Analysis (INSNA). El análisis de redes sociales es una aproximación con ciertas orientaciones teóricas singulares dentro de la sociología y una metodología específica, cuyas expresiones más comunes son el análisis de redes personales y el de redes completas. Concretamente, esta aproximación ha dado sus frutos en el área del apoyo social, ya se trate de apoyo social informal, institucionalizado o mixto. (Rúa, A. 2008)

Cuando se publicó la primera edición de la revista *Connections*, en 1977, solo cuatro trabajadores sociales estadounidenses y canadienses eran miembros de la INSNA: Diane Pancoast, Harry Wasserman, Mike Pennock y Harvey Stevens. Pancoast se interesaba por las “redes de ayuda natural” dentro de la clásica temática de las redes de apoyo social. Wasserman estudiaba las sinagogas de Los Ángeles y la práctica religiosa. Pennock analizaba los sistemas de servicios sociales y Stevens se interesó por los sistemas de registros de las agencias de servicios sociales privadas (*Connections* 1977).

Así pues, el Trabajo Social ha estado presente en los primeros momentos de cristalización del debate académico sobre las redes sociales. Sin embargo, la presencia de esta disciplina en la constitución del paradigma del análisis de redes sociales ha tenido un peso muy pausado en el tema y se podría decir que tal vez la aproximación más interesante para éste sea la aportada por la perspectiva sociológica.

A principios de los años 30, en Estados Unidos, Jacob Moreno, psicólogo social de origen rumano, sugirió considerar como "átomo social" no tanto al individuo, sino al individuo y

⁴ Mexicanos están 42% más tiempo en redes sociales

<https://www.jornada.com.mx/ultimas/economia/2020/05/06/mexicanos-estan-42-mas-tiempo-en-redes-sociales-en-cuarentena-nielsen-1173.html>

las relaciones interpersonales de atracción y rechazo que se organizan a su alrededor. Esta visión reconoce en el campo intelectual de la psicología social un objeto intermediario entre el grupo, forma elemental del orden social, y el individuo, receptáculo de las pasiones y de la personalidad.

Federico de la Rúa (2018) señala que en los años cincuenta, en el campo de la antropología social inglesa, actividad académica también habituada a la observación directa de pequeños sistemas de interacción social, se descubre la importancia de ciertos sistemas de relaciones interpersonales. Le interesan dos cuestiones: el tipo de estratificación social y el funcionamiento del poder.

Las y los trabajadores sociales también se han visto implicados en la tarea de expandir y mejorar las redes en sus objeto de estudio, al integrar cuidados formales recibidos de profesionales, con los que acoge de la familia, los amigos y los vecinos. Un modelo ejemplar de esta aproximación que combina apoyo formal e informal.

Clasificación de redes sociales

Sin bien para la antropología y sociología, las redes sociales han sido materia de estudio en diferentes campos, el análisis de las redes sociales también ha sido llevado a cabo por otras especialidades que no pertenecen a las ciencias sociales. Por ejemplo, en matemáticas y en ciencias de la computación, la teoría de grafos representa las redes sociales mediante nodos conectados por aristas, donde los nodos serían los individuos y las aristas las relaciones que les unen.

De la Rúa (2018), desprende de su análisis una clasificación de las redes como completas y personales, siendo dos tipos de objetos diferentes contruidos por dos métodos de observación, también distintos. Pero ambos comparten orientaciones teóricas comunes relativas a los modelos de racionalidad de los actores y de las limitaciones y oportunidades que los sistemas de relaciones implican, utilizan ciertas técnicas similares para identificar a los *alteri* y utilizan algunos indicadores sociométricos análogos.

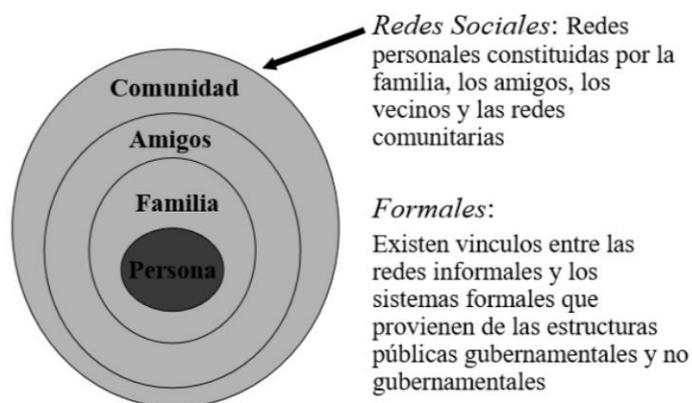
Los dos tipos de redes pertenecen a *niveles* diferentes: las redes personales siempre son subconjuntos de las redes englobantes, ya sea que se trate de redes cerradas o abiertas, del mismo modo que una familia nuclear es un subconjunto de una red de parentesco.

A nivel de una red completa el análisis a) se centra en un *caso*; b) muestra una organización de las relaciones que pueden escapar a la conciencia de los actores; c) permite la observación sistemática de los subgrupos, de sus interconexiones, de posiciones poco frecuentes ocupadas por actores centrales o intermediarios. A nivel de las redes personales, a) identifica regularidades en el análisis; b) se limita a lo que perciben los actores; c)

permite a menudo un análisis más sistemático de las pertenencias múltiples de los actores y de la variedad de los roles que adoptan en distintas relaciones existentes.

Facebook es la red social por excelencia en el mundo. Fue creada en 2004 por un grupo de jóvenes alumnos de la Universidad de Harvard, entre ellos Mark Zuckerberg, a partir de la necesidad de publicar datos biográficos dentro de la red de la Universidad; sin embargo, fue inmediata su difusión encontrándose al siguiente día de su creación con 1200 usuarios. Muy rápido se expandió a otras Universidades de Estados Unidos para después convertirse en la plataforma social más importante en el mundo. (Solórzano, P, 2016).

Tipos de redes de apoyo



Montes de Oca, Verónica. Curso: calidad de vida de personas mayores, instrucciones para el seguimiento de políticas y programas. Santiago de Chile. 8 y 9 de septiembre de 2003.

Redes sociales de apoyo

Las redes de apoyo familiar y social constituyen una fuente de recursos materiales, afectivos, psicológicos y de servicios, que pueden ponerse en movimiento para hacer frente a diversas situaciones de riesgo que se presenten en los hogares, como la falta de dinero o empleo, como apoyo en caso de una enfermedad o para el cuidado de niñas, niños o personas adultas mayores. Nos referimos a las redes mediante las cuales las personas crean lazos entre sí para brindarse apoyo y no a las extendidas redes virtuales que cada vez cobran mayor importancia con las tecnologías de la información.

Las redes conformadas por los lazos de parentesco, de vecindad y amistad, han sido vistas como la fuente principal de apoyo en caso de crisis o necesidad y se ha reconocido que son diferentes para mujeres y hombres; también pueden tener un papel fundamental cuando se enfrentan situaciones de crisis en el hogar, sobre todo entre grupos sociales vulnerables

(personas adultas mayores, con discapacidad física o mental o con enfermedades crónicas, etc.), no cubiertos por la protección social formal.

Redes sociales informáticas

¿Qué es una red social en la actualidad? Las redes sociales informáticas son espacios de interacción por internet en donde las personas publican y comparten información diversa, principalmente personal y profesional, con otras personas, conocidas o no, siendo esta la forma más común y natural de comunicación entre jóvenes y adultos.

Las redes sociales son consideradas como nuevos modos de socialización, a partir de ellas se puede tener una fuente de interacción entre las personas y posibilitar la contextualización de fenómenos sociales entre los individuos y las relaciones inherentes que han surgido. Las diferentes herramientas computacionales junto con las métricas sirven como base de conocimiento, desde su aplicabilidad práctica sobre un tópico relevante, como el Análisis de Redes Sociales (ARS).

Existen tres clasificaciones o tipos principales de redes sociales, según Celaya (2008).

1. Redes profesionales (por ejemplo, LinkedIn, Xing, Viadeo)
2. Redes generalistas (por ejemplo, MySpace, Facebook, Tuenti, Hi5)
3. Redes especializadas (por ejemplo, Ediciona, eBugá, CinemaVIP, 11870)

Desde esta perspectiva, Internet ha facilitado la creación de espacios de interacción virtual innumerables, constituyéndose en un medio de interacción social cada vez más común y utilizado por diversos tipos de usuarios en el mundo. Es claro que Internet está cambiando la sociedad, además de transformar la manera en que las empresas venden sus productos y servicios.

Las redes sociales se han consolidado como herramientas de comunicación, a través de las cuales, tanto individuos como empresas han logrado proyectar, informar, compartir y difundir información con públicos o grupos específicos. La evolución y revolución tecnológica es vertiginosa y se constituye en una dimensión importante de las realidades sociales, de los entornos culturales y de las personas que tienen acceso al uso del Internet, en particular a las redes sociales informáticas.

En la Ciudad de México, la encuesta realizada en 2015 por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)² sobre el acceso a las tecnologías digitales, revela que es predominante el acceso a la red entre la población joven del país: el 53.9 por ciento de los niños de entre 6 y 11 años utiliza Internet con cierta regularidad, entre los adolescentes de 12 a 17 años la proporción alcanza el 85.9 por ciento. (INEGI 2015)

Asimismo y de acuerdo al 11° Estudio de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), 2015³, las redes sociales más populares son Facebook (96 por ciento), Twitter (56 por ciento) y Google+ (54 por ciento), con un crecimiento importante de nuevas plataformas, como LinkedIn (13 por ciento) y Pinterest (7 por ciento), (Solórzano, P, 2016)

En el mismo estudio se indica que los usuarios revisan las redes sociales 46 veces al día, en promedio es la cantidad de ocasiones en que un usuario común se conecta a las redes en México. Bajo esta frecuencia de la conexión, la población adolescente es impactada no solamente por sus contactos, sino también por contenidos publicitarios, entre otras cosas.

La frecuencia con la que los usuarios publican en redes sociales es 1.3 veces al día y suelen ser noticias, canciones, imágenes, frases célebres y/o fotos, *memes*, *selfies*, eventos y videos. Este estudio arroja también que “el 88% de los entrevistados han sido impactados por una marca o servicio y el 71% han leído algo sobre alguna marca”. (Solórzano, P, 2016)

Lo anterior nos lleva a reflexionar sobre la necesidad imperiosa de que las y los trabajadores sociales implementen las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC a través de las redes sociales, en la intervención social y en cualquiera de sus dimensiones (individual, grupal, o comunitaria) de manera transversal, además de utilizarlas en espacios de uso habitual, como la entrevista, la interacción grupal o la visita a domicilio, ya que, por ejemplo, no se trata solo del uso de las redes sociales informáticas en el caso de la numeralia, también en sus efectos culturales, personales; en las actitudes de los que tienen acceso a la red, ya que son un canal de comunicación, tanto o más poderoso que cualquier otro, y como tal, lidia entre construir o destruir las prácticas de comunicación de la población usuaria del Internet.

Por lo aquí expuesto, desde la perspectiva del Trabajo Social, éste es un fenómeno social y comunicativo que se convierte en un objeto de análisis para la profesión.

Familias

El Trabajo Social es una profesión que tiene como objetivo establecer relaciones humanas positivas, vinculadas a los derechos humanos y responsabilidades entre las relaciones y sistema sociales, en ello, la familia juega un papel muy importante. (Tello, 2015).

La familia se torna un espacio privilegiado en la construcción de identidades, posicionamientos y normas sociales; es considerado el grupo primario. Las redes de apoyo familiar, seguidas de las redes de amigos, son las que aportan más apoyo a la mayoría de los tipos de familia, a excepción de las familias con funcionamientos separado-rígido, desligado-estructurado y desligado-rígido, quienes perciben en mayor medida el apoyo de

las redes de amigos, seguida de las redes familiares. Las familias con funcionamiento desligado–flexible tienden a percibir que contaban con más apoyo de las redes de apoyo religioso y de las de la red de amigos.

Desde la perspectiva del Trabajo Social con familias, es muy importante situar las principales relaciones y dinámicas familiares en sus diferentes contextos a fin de identificar sus fortalezas como integrantes de las familias y como grupo familiar para con ello visualizarse para a intervención social. La gran mayoría de las familias muestran un nivel de funcionamiento familiar moderadamente balanceado, con una adecuada cohesión, con adaptabilidad mayoritariamente caótica, lo que en conjunto sitúa a estas familias, según (Olson, 2000) en un nivel de funcionamiento moderadamente funcional.

La adaptabilidad caótica provoca altos niveles de ansiedad y baja aspiración al logro, lo que puede contrarrestarse al estar insertas estas familias en una red comunitaria que brinde apoyo social. Al manejarse altos niveles de cohesión, suele disminuirse el nivel de permeabilidad del sistema familiar.

Existen varios factores que permean en la forma de acercarnos a las problemáticas familiares y más aún, a cómo hacer uso de las redes sociales de apoyo con las redes sociales informáticas.



Fuente: Redalyc Reto de incorporar las redes sociales informáticas a las redes sociales de apoyo, el papel de la familia.

DESAFÍOS QUE AFRONTA LA FAMILIA DESDE LA PERSPECTIVA DOBLE

Perspectiva Micro o Interna

- Relaciones intrafamiliares, conyugales, parentales, filiales o fraternales
- Relaciones intrapersonales e interpersonales
- Relaciones socio-grupales y/o interfamiliares
- Consolidación de la estructura familiar
- Relaciones intergeneracionales, Legados generacionales
- Tejidos desarrollados desde el interior del seno familiar, responsable directo de las nuevas generaciones

Perspectiva Macro o Externo

- Filosofías y doctrinas de hombres(Col 2:8)
- El relativismo mundial moral que descentraliza la vida humana de la verdad absoluta de Dios
- Invierno demográfico, Entorno empresarial hostil a la familia, feminismo, etc.
- Legislación promovida por ideologías extrañas al pensamiento de Dios y con orientación contraria al diseño de Dios
- Divorcios, separaciones y natalidad en descenso vertiginoso
- Educación que promulga la individualidad sobre el colectivo familiar

Fuente: Redalyc Reto de incorporar las redes sociales informáticas a las redes sociales de apoyo, el papel de la familia –

PROPUESTA

Estrategia de intervención con la teoría de sistemas y el aprendizaje social

Federico de la Rúa (2018), señala que a pesar de la evidencia de algunas aplicaciones positivas de la aproximación de las redes sociales en el Trabajo Social, apelan a la prudencia de las y los trabajadores sociales profesionales a la hora de implicarse en la creación o el apoyo del desarrollo de las redes de cuidados informales de sus clientes (redes de apoyo). Algunos años, apoyó el uso del análisis de redes sociales en la investigación y la práctica del trabajo social y aclaró cómo se debieran utilizar dichas herramientas en el Trabajo Social.

Muchos profesionales de esta disciplina se apoyan en la perspectiva de análisis de redes sociales desde entonces. La principal aplicación de la aproximación del análisis de redes sociales en el Trabajo Social ha sido en el área del apoyo social.

El apoyo social se suele referir a la ayuda recibida de redes sociales informales, pero ésta puede también proceder de redes formales de profesionales como los propios trabajadores sociales, doctores, enfermeras, psicólogos, psicoterapeutas o especialistas en terapia ocupacional. Los profesionales de la intervención social han utilizado la perspectiva del análisis de redes para examinar las redes de apoyo social, ya sean profesionales, informales o mixtas.

Las investigaciones se han centrado a menudo en las redes personales de los individuos con necesidades particulares, pero las y los trabajadores sociales podrían examinar redes que van más allá de lo personal.

El estudio de redes completas y la combinación de lazos familiares, de amistad, de vecindario y de trabajo, con la participación de profesionales, daría una comprensión más completa de las comunidades en las que se desea realizar la intervención social, permitiendo así crear recursos utilizables a nivel comunitario y no solo a nivel individual. El estudio de redes completas permitiría también situar a los clientes de los trabajadores sociales en el contexto de las redes dentro de las que funcionan.

Estamos hablando además de un trabajo colaborativo para ser aplicado no sólo de manera masiva mediante el uso de aplicaciones (Googlemaps, por ejemplo) y sitios web (Wikipedia, por ejemplo), sino desde una misma entidad, por pequeña que sea, para la gestión colaborativa de un blog, una página web o una plataforma, gracias a la colaboración de diferentes usuarios con diferentes roles (administrador, creador, editor, colaborador, etc.); incluso, mediante el uso de herramientas como Facebook, Instagram y WhatsApp, lo cual permitiría potenciar el acceso inmediato a datos, información e imágenes para establecer una comunicación más expedita con las personas en sus entornos, inclusive, con varias personas o entidades a la vez.

En los últimos años, la comprensión de los procesos de comportamiento ha progresado sustancialmente y se considera necesario reformular algunas suposiciones acerca del comportamiento humano. En esta línea, la teoría del aprendizaje social aporta una serie de premisas que permiten explicar mejor las formas de comportamiento, al reconocer que el sujeto no se limita a reaccionar ante el entorno, y que juega un papel importante la observación, la capacidad humana de emplear símbolos y procesos cognitivos y la capacidad de autorregulación de los sujetos. (Bandura citado por García P., 1990).

Reconoce que la observación puede influir notablemente en los pensamientos, afectos y conductas de los infantes, al actuar como un motivador de reacción, en forma positiva o negativa.

Pablos de Molina hace referencia a la definición de las teorías del aprendizaje social y parte de una hipótesis: las claves de la conducta humana no deben buscarse en determinados rasgos inconscientes de la personalidad, sino en el aprendizaje de la vida cotidiana; en este sentido, la teoría del aprendizaje social según Bandura “parte de la existencia de la relación directa entre la atención prestada en el momento de enfrentarse a la realización de una tarea por muy cotidiana que esta pueda parecer, y el grado de aprendizaje de dicha tarea”. (Bandura citado por García P., 1990)

El Trabajo Social, como disciplina que “promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y liberación de las personas” (Tello N, 2015), por

tanto, directamente vinculado con la inclusión social y la igualdad de oportunidades, no puede mirar a otro lado.

Lamentablemente en los contextos institucionales relacionados con la intervención social, la incorporación de las nuevas tecnologías y su desarrollo es aún escaso debido a varios factores, como la carencia de medios económicos, técnicos y formativos, principalmente.

En la utilización de las redes sociales informáticas como estrategia de intervención social con familias, en esta nueva cotidianidad es imposible desvincularlo con las diferentes áreas de intervención de Trabajo Social, en la salud, educación, empresarial, asistencia social, pero en donde se inicia es en el reconocimiento del contexto en el grupo primario, la familia, , se debe tomar en cuenta el acceso, uso y apropiación de los recursos informáticos con los que se cuenta y, de acuerdo con las aportaciones de Grovi citado por Santás G (2019), se trata de lo siguiente:

Acceso: se refiere al modo de acercarse a algo con el propósito de conseguir su dominio. El nivel de Acceso se refiere únicamente a la posesión física de la tecnología.

Uso: se entiende como el ejercicio o práctica habitual y continuada de un artefacto tecnológico (si bien no indica para qué es usado). Aunque no existen límites claros, se puede hablar de tres niveles de capacitación digital:

- Básico (habilidad para manejar programas de uso general).
- Intermedio (habilidad para manejar programas de mayor complejidad).
- Avanzado (habilidad para el manejo de programas más sofisticados en su forma y otros más avanzados, como *software* de gestión, manejo de redes sociales, etcétera).

Apropiación: dominio de un objeto cultural, pero también el reconocimiento de la actividad que condensa ese instrumento y con ella los sistemas de motivaciones, el sentido cultural del conjunto.

Destaco y suscribo lo que establece Santás G (2019). Es necesario impulsar no sólo canales de participación digital, sino que las sociedades adquieran el compromiso de la instrucción digital de la ciudadanía y una vía para lograrlo es a través del trabajo colaborativo.

Su propuesta está relacionada con la metodología para la atención tradicional con casos, a partir de la teoría de sistemas y del aprendizaje social en trabajo colaborativo para la intervención social con familias mediante el uso de redes sociales; es decir, utilizar las tecnologías a partir de sus diferentes dimensiones: individual, grupal o comunitaria, de manera transversal, además de utilizarlas en espacios de uso habitual, como la entrevista, la interacción grupal o la visita a domicilio con el uso de plataformas digitales.

Referencias

Fuentes bibliográficas

Arredondo, R., Castellano, C., y Celimendiz, P, *Intervención Social del S XXI. Congreso Estatal de Trabajo Social. Madrid: Consejo General de Trabajo Social de España*, 2013.

Arriazu R., y Fernández-Pacheco, J.L., *Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria*. Cuadernos de Trabajo Social 26-1, pp 149-158, 2013.

Chadi Mohio, *Redes Sociales en el Trabajo Social*, Buenos Aires, pp 161, 2006.

Contante Alberto, Coord. *Las redes sociales, Una manera de pensar el mundo*, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, pp 10.

De la Rúa, Federico A. (2005). “El análisis dinámico de redes sociales con SIENA. Método, discusión y aplicación”, *Empina*. Revista de metodología de ciencias siales, núm. 10, pp 151-184.

De la Rúa, Federico A, “Análisis de redes sociales y trabajo social”, *Portuaria*, Vol. VIII, n.um 1, “008, Universidad de Huelva, España, 2008pp, 8-21

Fernández, T., y Ponce de León, L. *Nociones Básicas de Trabajo Social*, Ediciones Académicas, Madrid, España, 2014.

Flores, Fernández José, *Uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías*, Pantallas amigas, pp 5, 2008.

Gil Valenzuela y otros (1994): “El Trabajo Social: aplicación a un nuevo modelo de intervención profesional en las U.T.S.” *Trabajo Social y Salud*, núm 18, julio; pp 91-110.

Molina J.L. *El analisis de redes sociales. Una introducción*. Ediciones Bellaterra, Barcelona, España, 123 p, 2001

Rissoan, R. *Redes Sociales. Comprender y dominar las nuevas herramientas de comunicación*. Ediciones ENI, 2013.

Solorzano, Peralta, Alondra, el consumo de redes sociales en la publicidad dirigida a los Millennials en el Distrito Federal, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, 2016, pp 12

Tello, N, Estrategias y modelos de intervención de Trabajo Social, Aportes para su construcción, Colección Cuadernillos de Trabajo Social, ENTS-UNAM, 42p.

Fuentes hemerográficas

Flores Fernández Jorge, “Uso Seguro y Saludable de las Nuevas Tecnologías” *Revista Pantallas Amigas*, abril 2008.

Medellín Fontes Martha M, Rivera Heredia María Elena, “Salud mental. Funcionamiento familiar y su relación con las redes de apoyo social en una muestra de Morelia”, *Revista Cielo*, vol.35, núm, 2 marzo-abril, México, 2012.

Fuentes de consulta internet

Revista Conexión, <https://www.revistaconnection.com/>

Federación Internacional de Trabajo Social (IFSW), “Definición de Trabajo Social aprobada por la Federación Internacional de Trabajo Social”. Extraído en enero de 2015 <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social>

Santás García José Ignacio, “Intervención Social: El reto de las TIC en el Trabajo Social”, Blog TSfera, <http://www.pasionporeltrabajosocial.com/>

Pérez, M., Sarasola, J.L., y Balboa, M., *Trabajo Social y Nuevas tecnologías. Portularia*, XII. 57-60. Extraído el 7 de septiembre de 2015 en <http://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437006.pdf>,

Villegas, Andrea. 11a Edición de Estudio de Hábitos de los usuarios de internet en México, [en línea], 19 de mayo 2015, consultado en <http://www.amipci.org.mx/es/noticiasx/2241-alcanza-internet-el-51-de-penetracionentre-los-usuarios-de-mexico-amipci>, consultado el 18 mayo 2017.

Otras ligas

- <http://www.redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=105312251002>
- <http://www.icono14.net/revista/num7/articulo%20PALOMA%20DIAZ2.htm>
- http://www.campus.usal.es/teoriaeducacion/rev_numero_02/n2_art_etxeberria.htm
- <http://www.scielo.cl/pdf/rcp/v79s1/art12.pdf>
- <http://www.espanol.parentingtheatriskchild.com/videogames.htm>
- <http://www.perceiandigital.com/> septiembre 2010
- <http://www.amnistia.me/profiles/blogs/2262821:BlogPost:6346> Septiembre 2010
- <http://www.eluniversal.com.mx/articulos/50561.html>
- <http://www.redalyc.uamex.mx> • <http://www.healthfinder.gov/espanol> noviembre 2006
- http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/internet2016_0.pdf •