

**Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social.**

**Carmen Caravaca Llamas<sup>1</sup>**

**Resumen:**

Este artículo trata sobre la aplicación del trabajo social especializado en Internet, específicamente en relación con los grupos sociales en exclusión. El artículo está dividido en cuatro partes. La primera presenta una introducción reflexiva sobre la importancia cada vez mayor de las nuevas tecnologías de la información con la necesidad de modernizar la intervención social. En la segunda se relacionan las diferentes problemáticas sociales relacionadas con el auge digital. En el siguiente apartado concretamos las actuaciones profesionalizadas llevadas a cabo por el Trabajo social en Internet. La última sección está dedicada a algunas conclusiones preliminares sobre el tema. Se trata, en definitiva, de analizar la perspectiva de la aplicación del Trabajo social a un futuro cercano dentro del ciber-espacio y las posibles necesidades que empiezan a emanar del mismo.

**Palabras clave:** Trabajo social on-line; exclusión social; Política social; comunidad virtual; Internet.

**Abstract:**

This paper introduces some ways to access the application of specialized social work in Internet, specifically in relation to social exclusion groups. The article is divided into four parts. The first presents a thoughtful introduction to the growing importance of new information technologies with the need to modernize social intervention. In the second the various social issues related to the digital boom relate. In the next section we specify the actions performed professionalized social Networking. The last section is devoted to some preliminary conclusions on the subject. It is, in short, to analyze the perspective of the application of social work within a near future of cyberspace and the possible need to begin to emanate from it.

**Keywords:** on-line social work, social exclusion; Social Politic; virtual community; Internet.

---

<sup>1</sup> Trabajadora social, Master en Mediación y Perito social. Doctoranda en la Universidad de Murcia (España)

**Sumario:** 1. Introducción. 2. Internet, tecnoadicciones y otras problemáticas. 2.1. Exclusión social digital. Nuevo horizonte de las necesidades sociales. 3. Trabajo social on-line: perfil profesional y principales objetivos. 3.1. Objetivos y destinatarios. 3.2. Ventajas de la Intervención Social virtual. 3.3. Modernización de la Política social: conditio sine quanon. 4. Conclusiones. 5. Referencias bibliográficas.

## **1. Introducción.**

La aplicación del Trabajo social on-line: ¿es una visión sacada de una película de ciencia ficción o un camino necesario para la modernización de la disciplina? No deberíamos considerarlo un paradigma irreal teniendo en cuenta que Internet constituye, por sí mismo, un medio de comunicación que altera, modifica y reestructura los procesos de interacción y socialización de un individuo, grupo o sociedad. Internet es un medio masivo de intercambio de información y la disponibilidad constante del individuo para la conexión y para recepción de información está generando cambios en los comportamientos sociales y nuevas patologías o síndromes. Ya no sólo es la televisión sino el móvil o mejor dicho, los Smartphones que ya que tienen acceso a Internet, Whatsapp, Facebook y las infinitas aplicaciones para cocinar, pintar, chatear, jugar y todo el repertorio de servicio que ofrece Internet y un largo etcétera de ejemplos que ofrece la sociedad postindustrial. Nos alejan de las actividades tradicionales y nos introduce en una realidad digitalizada. Las relaciones sociales cambian y la forma de participación social también. Por ello, las nuevas necesidades sociales precisan de soluciones innovadoras.

La propuesta analítica de las potencialidades del uso de la profesión del Trabajo social a estas nuevas corrientes sociales con base tecnológica, subraya en su aplicación diferentes elementos interdependientes. Metodológicamente, referimos a la intervención social especializada en el estudio de caso y a la dinamización y potenciación de la participación social en Internet. Se espera que las autoridades continúen incentivando el desarrollo y la utilización de dichas tecnologías, así como la instauración de políticas de seguridad y control. Dicho pronóstico está avalado por los datos de las Naciones Unidas referidos a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, en concreto el objetivo 8F que estipula el acceso universal a Internet como un derecho del ser humano al ser entendido como un mecanismo que favorece el crecimiento y el desarrollo de la sociedad en su conjunto. Considera además que la filtración de información, los “ciber ataques” y el bloqueo de contenidos y conexión a la red violan el derecho de expresión. La preocupación de las autoridades por la inadecuada utilización de las tecnologías puede ser entendida por medio del desarrollo de

acontecimientos como la Declaración de Principios donde se aprobó en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información celebrada en diciembre de 2003 en Ginebra, así como la Asamblea General de Naciones Unidas del 21 de diciembre de 2001 y la resolución A/RES/56/1869, que determinó la realización de una Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información con el objetivo de analizar el desarrollo a nivel mundial de la llamada Sociedad de la Información. Todo ello, precisa de una evolución en el enfoque conceptual y metodológico en las atenciones de las necesidades sociales en cuanto objeto específico de la intervención social que conlleve una renovación de las herramientas prácticas. Considerando que el aumento de la conexión social en la red en las cercanías de un futuro más digitalizado, no coincide con la disminución de las necesidades sociales, aunque éstas evolucionen, desde una perspectiva conceptual dinámica. Por ello, el deber del trabajador social es actuar en consecuencia y llegar a los sectores poblaciones donde se precisen. Las herramientas, las técnicas y todo el proceso metodológico de su actuación profesional, deberá constituirse sobre la base del reciclaje y la actualización constante.

## **2. Internet, tecnoadicciones y otras problemáticas.**

La sociedad actual está considerada la “era de la información” por los enormes cambios en el auge de las nuevas tecnologías y la digitalización de las relaciones. El desarrollo de la microelectrónica a finales de los sesenta (Nanthikesan, 2000) permitió el empuje de las telecomunicaciones y la informática, así como las Tecnologías de la Información y la Comunicación o más conocidas bajo la abreviatura “TIC”. De este modo, Internet se ha convertido en uno de los medios de comunicación más utilizados y sus constantes cambios, como las nuevas aplicaciones, transforman la economía y las relaciones a nivel global (Grillo y Peláez, 2004).

Nos encontramos con el problema del exceso en la utilización digital de las TICs. Ya resultan escasas las actividades diarias, sobre todo las sociales, que no dispongan de aplicación tecnológica, por lo que es natural considerar que el incremento de su empleo en el futuro (Cabrera y cols., 2005). Incluso, el primer ministro de Japón, rogó al CEO de Sony, Kazuo Hirai, amenaza inminente contra Al parecer, incluso el ministerio de salud japonés, Shinzo Abe, ha manifestado sus inquietudes por la progresiva disminución de la población de Japón a la empresa Sony por el lanzamiento del próximo videojuego presentado en el Tokyo Game Show 2014, llamado “Summer Lesson”, el cual está pensando para hombres solteros en el que tendrán la posibilidad de vivir en un mundo digital junto a una chica virtual con la ayuda

del accesorio exclusivo para la consola Play Station 4 con Project Morpheus (gafas de realidad virtual). Algunos estudios muestran que las comodidades ofrecidas por las nuevas tecnologías de información pueden causar distintas patologías en la salud debido a su utilización excesiva: adicción, obesidad, síndrome del túnel carpiano, desarrollo de enfermedades mentales, oculares y auditivas, etc.

La obligación latente de la conexión constante del individuo alcanza dimensiones adictivas y perturbadoras. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que 1 de cada 4 personas sufre algún trastorno de conducta relacionado con adicciones sin sustancias, entre las que incluye las *tecnoadicciones*. Siguiendo las conclusiones de un estudio sobre conductas adictivas en Internet, financiado por la Comisión Europea y realizado por la asociación Protégeles cuyo objetivo principal es la protección del menor en Internet, el 21,3 % de los adolescentes españoles presentan indicios (aislamiento, irascibilidad y dejan de hacer cosas que antes hacían por estar en las redes sociales) de desarrollar una conducta adictiva a Internet debido al elevado tiempo que pasan conectados. Dicho estudio revela que un 1,5% de los jóvenes españoles entre 14 y 17 años son ya adictos a la Red<sup>2</sup> y analiza además, el auge de las conductas de riesgo tales como el *ciberbullying*<sup>3</sup>, el *child grooming*<sup>4</sup>, la exposición a contenido sexual, etc. Estos y otros muchos, son nuevos problemas relacionados con la implantación sin información o sin límites adecuados, de las nuevas tecnologías en la vida del individuo como son las siguientes: FOMO<sup>5</sup>, *nomofobia*<sup>6</sup>, *infobesidad*<sup>7</sup>, *tecnoestrés*<sup>8</sup>. Sin embargo otras problemáticas previamente

---

<sup>2</sup> La adicción a las nuevas tecnologías o “tecnofilia” conlleva principalmente el resultado negativo en los individuos por la adicción al móvil, al *table*, *iPod*, *iPhone*, etc. (Echeburúa y De Corral, 2010). La Sociedad Internacional de Neuropsicología recientemente declaró la adicción al Internet como enfermedad mental. Para algunos sociólogos catalogar la compulsión por el Internet como “enfermedad mental” es algo polémico, sin embargo, algunos países ya han legalizado la connotación, por ejemplo Australia.

<sup>3</sup> Según la página Web de Internetsinacoso.com, denominamos “*ciberbullying*” como la agresión psicológica repetida en el tiempo, perpetrada por uno o varios individuos contra otros, utilizando para ello las nuevas tecnologías.

<sup>4</sup> Entendemos por “*child grooming*” el conjunto de acciones realizadas por una persona adulta sobre un menor, en Internet con un objetivo marcadamente sexual (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, 2009).

<sup>5</sup> FOMO: *Fear of Missing Out*, en acrónimo inglés. Refiere a un problema nuevo: el *miedo a perderse algo*, que provoca que se esté chequeando todo el tiempo las notificaciones de las redes sociales o del Whatsapp (Knapp, 2012).

<sup>6</sup> El término “nomofobia” es una abreviatura de la expresión inglesa “no-mobile-phone phobia” que define el miedo a sentirse desprotegido cuando no se dispone del teléfono móvil (King y cols., 2010).

<sup>7</sup> La “infobesidad” se ha definido como la patología de la sobrecarga de información, caracterizada por una dificultad creciente para priorizar y tratar el flujo de información. Es una consecuencia de la inundación de mensajes en el correo electrónico y de publicaciones en el timeline de las cuentas en las redes sociales (Toffler, 1970).

<sup>8</sup> Se atribuye el origen de la denominación “Tecnoestrés” a Larry Rosen y Michelle Weil (1997), quienes publicaron en 1997 un libro con ese título. Hay varias acepciones para el término: adicción psicológica que puede producir el uso continuado de la tecnología; enfermedad provocada por la incapacidad de hacer

existentes pueden verse acentuadas por el uso y la accesibilidad virtual, como la ludopatía. Todo ello constituye una evolución de los problemas sociales que exigen por tanto, una transformación de la aplicación teórica-práctica de su tratamiento.



### **2.1. Exclusión social digital. Nuevo horizonte de las necesidades sociales.**

La desconexión de la Red también repercute en la vida de la una persona. La sociedad actual se caracteriza por el término Red, que se define por “*el conjunto de nodos interconectados. [...] Lo que un nodo es depende del tipo de redes a que nos refiramos*” (Castells, Manuel, 2001: 550). Las redes se consideran estructuras abiertas y globales que van integrando nuevos nodos con los mismos códigos de comunicación. Configuran una nueva estructura social dinámica y abierta, basada en las redes donde la información es el elemento fundamental de la organización social que al mismo tiempo perpetúan y dan lugar a nuevas desigualdades sociales. Castells (2001: 393), afirma que Internet es como “*una revolución que se está desarrollando en oleadas concéntricas, iniciadas en los niveles más elevados de educación y riqueza, y probablemente incapaz de alcanzar a grandes segmentos de masas incultas y los países más pobres*”, y produce una nueva diferenciación social y cultural. Las redes representan un cambio en las relaciones y en la experiencia humana porque esta estructura social está compuesta por redes de producción y poder que construyen la cultura virtual con flujos globales, conflictos y desafíos sociales. Siguiendo la línea argumental, Segarra (2004) explica que las nuevas tecnologías pueden empeorar los problemas preexistentes y constituir un factor más de exclusión junto con los factores clásicos como la edad, pobreza, nivel de alfabetización, etc. Sin la adecuada atención, la modernidad tecnológica puede acarrear un factor más de exclusión que de inclusión. En consonancia, Melanie Lewin (2011) expone en su artículo “*Obstacles to Older People using Computers*”, los clásicos problemas que afectan a las personas mayores en un mundo cada vez más tecnológico, resaltando entre otros, factores de exclusión tradicionales como la edad avanzada, la pobreza las discapacidades o problemas de salud, el nivel de educación, etc. Sin embargo, dentro de algunas décadas, coincidiendo con un mayor desarrollo tecnológico, las personas “desconectadas” de la Red podrían ser consideradas los nuevos parias sociales, pero esto no quiere decir que toda la población excluida digitalmente está excluida socialmente, ni al revés. La exclusión social reúne el estudio de diversos factores se

---

frente a las nuevas tecnologías, ya sea por inadaptación o incompetencia o por exceso de identificación con las mismas.

interrelacionan entre sí: circunstancias personales y componentes institucionales, sociales, educativos, culturales, económicos, políticos, históricos y de desarrollo de la sociedad en general. Es una articulación holística de un conjunto de circunstancias desfavorables y este fenómeno también puede suceder por Internet. Por lo que en el estudio social, también debe ser incluido este cambio de planteamiento, en la medida que pretende aludir a un fenómeno intrínsecamente multidimensional y dinámico. Internet conlleva una novedosa forma de participación socio-comunitaria, pero a la vez, agrupa un conjunto de indicadores de medición de la exclusión social en la era del conocimiento, como los referidos a la “brecha digital”. Este término hace referencia a la *“fuerte desigualdad que surge en las sociedades por la diferencia entre los que acceden a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) e incorporan su uso en la vida cotidiana, y aquellos que no pueden o no saben acceder”* (Ballesteros, 2003: 1). En este mismo sentido, se puede comprender que el problema principal de acceso a Internet pasa por una barrera económica, cultural y/o política. A pesar de la inexistencia de barreras en la WWW, los precios de los computadores y las tarifas de conexión a Internet varían mucho según el país. Entendemos por tanto, que dicho concepto es una nueva forma de desigualdad social, un cúmulo de diferencias manifestadas a nivel político, económico y social, por lo que puede generar un agravamiento de la exclusión social, de la pobreza y del desarrollo de determinados sectores poblacionales y países (Grillo y Peláez, 2004).

Podemos entender que el objetivo primordial de las TICs fue la cercanía de lo lejano, pero también puede significar una segregación social y una desvinculación al mundo real. Tal es el punto de la importancia de estar conectado, que según Ortoll (2007, p. 85), las personas que no tienen acceso a las TICs son considerados “analfabetos digitales”. Siguiendo con la misma línea argumental, Prensky (2001), denomina analfabetos digitales a aquellas personas que presentan dificultades para el aprender a utilizar los nuevos medios digitales, lenguajes audiovisuales y documentos hipermedia. La alfabetización digital, entonces, se presenta desde la perspectiva de un problema sociocultural relacionado con la formación de la ciudadanía en el contexto de la sociedad informacional, por lo que uno de los retos principales es la promoción de políticas sociales encaminadas a la igualdad de oportunidades en el acceso a la cultura (Area, 2001, 2008).

Consecuentemente, la nueva problemática social surgida de la modernización digital debe ser tratada por medio de la modernización de la metodología social clásica. También pueden ser empleadas para ayudar a superar algunas de las exclusiones “tradicionales” porque favorecen las nuevas formas de aprendizaje y



beneficiar sobre todo a grupos sociales alejados de la enseñanza tradicional. Por ello, es necesaria la puesta en marcha de diversas acciones sociales que incentiven los cambios para construir sociedades más equitativas y democráticas, donde se promocióne el desarrollo humano por medio del empleo adecuado de las TICs, precisando igualmente, el reciclaje de las actuaciones profesionales en el ámbito de la intervención social.

### 3. Trabajo social on-line: perfil profesional y principales objetivos.

El futuro que se avecina trae consigo una mayor progresión y asentamiento de las tecnologías de comunicación en la vida cotidiana del individuo, un mayor uso de las mismas a nivel globalizado y el cambio de las relaciones sociales. La posible indistinción entre la vida real y la virtual debido al universal acceso a las redes por medio de todo tipo de electrodomésticos, *smartphones*, *tablets*, e incluso aplicaciones en el cerebro, conllevará una simbiosis entre la experiencia digital y física, debemos suponer por tanto, que la “inconexión” equivaldría por tanto, a la muerte social. Los avances tecnológicos también han transformado todos los ámbitos del conocimiento y su uso se ha extendido a todas las áreas, incluyendo la psicología con la incorporación de dispositivos hardware y software para tratar diferentes patologías de la persona, como fobias o incluso obesidad, a través de Internet. Ya existe la Cátedra de Ciberpsicología como la de Kent Norman en la Universidad de Maryland, experto en *computer rage*<sup>9</sup>. La Ciber-psicología ha empezado a repuntar como un método originado en la UNAM que utiliza el Internet y otras tecnologías para tratar trastornos, enfermedades crónicas y otros padecimientos.

En cuanto al campo del Trabajo social aún se espera el auge de su aplicación en la esfera digital. Desde el Trabajo Social se entiende el cambio como la modificación y el desarrollo de las relaciones entre los individuos y grupos y su entorno para reducir los conflictos existentes. Los conocimientos que el trabajador social requiere para desarrollar la intervención a nivel individual tienen como objetivo estudiar los factores sociales de la persona, averiguar las condiciones y relaciones sociales y familiares, sus carencias, su status social y otras características relevantes, para gestionar los recursos existentes y dar la correcta respuesta a las necesidades y mejorar así, la calidad de vida de la población. Es fundamental reconocer el problema y aceptar la necesidad de buscar soluciones prácticas. En primer lugar tenemos que contemplar el concepto de necesidad en cada caso según sus valores y postulados

---

<sup>9</sup> Sentimiento de frustración o rabia por el uso de las nuevas tecnologías.

que condicionan no sólo el objetivo de la intervención sino también el método y las estrategias. Entre ellas, no hay que olvidar, fomentar la libertad de expresión, el aprendizaje y la capacidad de raciocinio, es decir, nuestra capacidad analítica que podría verse afectada por la sobrecarga de información. A modo de acercamiento al contexto de intervención social en la Red, debemos considerar las estrategias del trabajo social especializado que combina herramientas de la práctica educativa comunitaria e individual, por lo que la intervención principalmente estará motivada a facilitar la interrelación usuario-profesional: el desarrollo de herramientas comunicativas, intervencionistas y de detección de necesidades en el plano digital equivale a una vía de conexión global, accesible y rápida. Ello supondría todo una gama de alternativas profesionales en el marco tecnológico. La actividad de los usuarios vendría marcada por la dinámica y la participación activa. La interrelación usuario-profesional en este nuevo contexto de actuación precisa de la identificación de los significados auditivos y visuales de la comunicación no verbal (Arriazu y Fernández-Pacheco, 2013).

### 3.1. Objetivos y destinatarios.

La intervención profesional en términos generales puede ser explicada de acuerdo a los objetivos planteados por Kisnerman (1989): el estudio y paliación de las necesidades y problemas sociales mejoramiento las condiciones de existencia y de la calidad de vida; la organización popular y fomento de la participación comunitaria y la educación social, capacitando para la vida ciudadana y democrática, para la realización de acciones y actividades específicas que permitan enfrentar las necesidades, el desarrollo de la identidad individual y colectiva, de una conciencia crítica de la autonomía y de la preservación del medio ambiente. Por tanto, su actuación también deberá de reparar las brechas ocasionados por el auge de la vida digital y atender, consecuentemente, a los nuevos parias del nuevo orden social. Las futuras necesidades sociales constituyen un elemento esencial en la estructuración y legitimación de la acción institucional dirigida a la provisión de servicios y prestaciones de bienestar social. La fundamentación teórico-práctica del Trabajo social on-line desde una perspectiva funcionalista plantea como fin la adaptación del individuo a la sociedad. Además podemos distinguir de forma concreta la aplicación virtual de los siguientes objetivos de dicha modalidad de Trabajo social:

- a) Informar y gestionar los recursos existentes: proporcionar datos significativos y de valor de acuerdo a la necesidad. Por vía digital, se informará más rápidamente que de forma presencial y concurrirá la aplicación del recurso a



- cada caso concreto en función de las necesidades y requisitos para su concesión. Esto conllevaría una flexibilidad, la cual no existe actualmente.
- b) Fomento de los Derechos Humanos: Una de las principales labores del profesional social es la lucha por los Derechos Humanos y la calidad de vida en las personas. Internet ofrece múltiples oportunidades para desarrollar los Derechos Humanos tal y como estipula la ONU, por lo que es fundamental que todos los agentes, tanto públicos como privados, respeten y protejan los derechos humanos en Internet. Para ello, según esta línea argumental, se deben tomar medidas que garanticen que Internet funcione y evolucione de manera que cumpla con los derechos humanos en la mayor medida de lo posible. Por ejemplo, desde Internet Rights and Principles Dynamic Coalition (IRP), una asociación abierta de individuos y organizaciones que trabaja para defender los Derechos Humanos en el entorno online, ha elaborado un documento con los diez derechos y principios fundamentales: el derecho a la universalidad e igualdad, a la justicia social, a la accesibilidad, a la expresión y asociación, a la confidencialidad y protección de datos, a la vida, seguridad y libertad, a la diversidad y a la igualdad, en la estipulación de reglamento y normas, así como de gobierno.
- c) Mejorar las relaciones grupales y familiares. El trabajo en la Red tiene que contemplar las dificultades y tratar de redefinir el problema como una situación generada por una red problemática de relaciones. El proceso de cambio consiste en lograr la mejora de las relaciones sociales. El Trabajo social on-line también pretende trabajar las relaciones grupales y familiares, ayudar a personas marginadas y con trastornos de la conducta. La condición de las personas socialmente débiles tiende a mutar profundamente, por lo que se debe apoyar la formación y mantenimiento del tejido de las relaciones sociales en su mundo cotidiano. Se debe prevenir el creciente aislamiento físico-social de las personas con el auge de las TICs y llevar a cabo estrategias para devolverlas o insertarlas en un mundo vital significativo y funcional.
- d) Ofrecer apoyo moral de forma virtual: los destinatarios serán todos aquellos marginados, voluntarios o involuntarios, de las redes sociales buscando para ello, los recursos adecuados para cada caso.
- e) Facilitar el acceso a las nuevas tecnologías: en el plano de la metodología de la intervención, uno de los principales inconvenientes que presentan este tipo de herramientas on-line afecta a la capacidad para establecer una buena relación empática con la persona demandante. Lo interesante de estas

deficiencias es observar como el propio medio virtual dota de soluciones parciales a esta problemática, y actualmente el desarrollo de una infraestructura en la propia herramienta da lugar a videoconferencias con mayor calidad de imagen y sonido, que hacen subsanable en el futuro estos inconvenientes. Para potenciar la inclusión en las redes y fomentar una participación comunitaria se debe por tanto garantizar la igualdad en las condiciones de acceso, es decir, la alfabetización mediática y el acceso a la tecnología. Segarra (2004) vaticina el aumento de los proyectos cuyo objetivo es lograr la inclusión digital pero, también señala que el reto actual es aprender suficiente del marco de estas tecnologías y de los factores de exclusión relacionados, así como las características de los diversos grupos sociales excluidos, para poder diseñar estrategias de conocimiento estructurado. El Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España (2004-2005) «España.es», estableció tres líneas fundamentales de actuación: fomentar la oferta de contenidos y servicios de calidad en condiciones que puedan favorecer la demanda; mejorar la accesibilidad para todos los ciudadanos, y estimular la demanda a través de la educación de los jóvenes, la formación de los ciudadanos y la difusión de las ventajas que puede ofrecer la Sociedad de la Información.

- f) Educación tecnológica y prevención de conductas adictivas: además de promocionar la accesibilidad colectiva a las TICs también se deberán llevar a cabo estrategias para la enseñanza de la utilización de las mismas y prevenir igualmente, el uso adictivo o insano. Las técnicas educativas aplicadas en la Red deben encaminarse hacia la equidad en el acceso a las tecnologías digitales y hacia la capacitación general y conocimiento crítico. La educación, sea en escenarios formales o informales tendrá que ofrecer un acceso igualitario a la tecnología para formar a los ciudadanos y construir una sociedad más culta, responsable y crítica, ya que el conocimiento es una condición indispensable del ejercicio consciente de la libertad individual y del desarrollo democrático. El vaticinio de esta necesidad práctica equivale a los acontecimientos actuales relacionados con el auge tecnológico, pues en 2030 llegará al poder la primera generación del *Homo Sapiens Digital* o lo que conocemos como “nativos digitales”, es decir, las generaciones nacidas entre 1980 y 1990, coincidiendo con el auge de la tecnología digital de uso cotidiano que ya empezó a repuntar a nivel global. La mayoría de personas están familiarizadas con el uso de la realidad virtual pero existen grupos con

dificultades para su acceso y conocimiento. Por ejemplo, existen grupos de población específicos por su vulnerabilidad a los peligros subyacentes de las nuevas tecnologías (*grooming*, *sexting*, etc.) como los jóvenes, y otros campos donde sería más necesario realizar una labor de promoción y apoyo a la difusión de las TICs. Según Cabrera y cols., (2005), atendiendo al tipo de población al que preferentemente se dedican las entidades sociales, los subgrupos más necesitados de apoyo en el terreno informático son las organizaciones que trabajan con la comunidad gitana, con las personas sin hogar, con drogodependientes y con mujeres víctimas de la violencia de género.

Sin embargo, existen riesgos sin distinción de factores personales o grupales. Es decir, donde se incluye la población en general como los diferentes tipos de estafa, *ciberacoso*, *sexting*<sup>10</sup>, espionaje, difamaciones, *mobbing*, publicidad viral, fatiga social, adicción al uso de estas tecnologías, pérdida de la privacidad, *oversharing*<sup>11</sup>, etc., por lo que también precisan de tratamiento y de movilización de recursos para las víctimas.

Por otra parte, Internet ofrece múltiples ventajas para la actuación profesional en el campo de lo social. El trabajador social puede beneficiarse del rápido intercambio de información y de la accesibilidad, así como disponer de un potencial espacio para la búsqueda y el acceso de determinados recursos y herramientas de comunicación virtual: chats, *voice IP*, *mailing lists*, foros de discusión, plataformas Web 2.0, etc., con el objetivo de paliar o tratar la exclusión social de determinados colectivos (Arriazu y Fernández-Pacheco, 2013). Esta modalidad de intervención social on-line o Trabajo social en la Red conllevaría numerosas facilidades para la interacción entre el profesional social y el usuario, o usuarios en su caso. Existe entonces una amplia gama de posibilidades de la modernidad digital en la intervención social que es descrita por Cabrera y cols., (2005): el acceso a la información, la formación tanto para el profesional como para la población en general, facilitar las relaciones sociales, búsqueda de empleo e incorporación al mercado de trabajo, etc.

---

<sup>10</sup> Refiere al envío de contenidos sexuales (fotografías, vídeos, etc.), a otras personas por medio de teléfonos móviles.

<sup>11</sup> Se denomina así al síndrome de compartirlo todo en las redes. De hecho, según los datos extraídos del 'Informe Socialogue' de IPSOS, marzo de 2013, que llevó a cabo entrevistas en un total de 24 países, los españoles son los europeos que más información comparten en Internet y las redes sociales. El 45% dice compartir artículos de opinión, vídeos y otro tipo de información con sus contactos, superando en más de 10 puntos la media mundial (35%).

### 3.2. Ventajas de la Intervención social virtual.

Entonces, ¿qué ventajas e inconvenientes plantea la intervención social a través de Internet? Debemos considerar el conjunto de los beneficios y de los riesgos que ofrece el espacio virtual como medio comunicativo y agregarlas a las particularidades que presenta la práctica profesional cotidiana.

Las técnicas del Trabajo social on-line contemplarán las técnicas tradicionales consolidadas históricamente como son la observación, la entrevista, la encuesta, incluso la visita domiciliaria, junto con aplicaciones tecnológicas que puedan facilitar su empleo digital. Podemos ver que algunas de las técnicas mencionadas ya se emplean actualmente como uso cotidiano, es decir, existen los video-chats y ya son realizadas las encuestas on-line, por lo que la aplicación al plano social conllevaría enormes potencialidades y ventajas tanto para el trabajador social con el objetivo de recopilar información, realizar diagnósticos y solucionar casos, como para el usuario que facilitaría el contacto y la relación virtual con el profesional. El trabajador social en la Red deberá utilizar todos los recursos existentes para responder a las necesidades concretas y conducir su actividad hacia el desarrollo de nuevos recursos. Entre las ventajas que ofrecen las herramientas del trabajador social on-line, se encuentra la mayor facilidad en el ámbito de educación vital, pues los recursos sociales estarán a disposición de cualquiera que disponga de plataformas e-learning. Las nuevas tecnologías también presentan un valeroso potencial de inclusión social que puede favorecer a determinados grupos debido a que inciden sobre dos aspectos esenciales: la motivación y los procesos de aprendizaje. El estudio experimental sobre el impacto del ordenador en el aula realizado en España, explica que los estudiantes que poseen menor motivación y obtienen peores notas son los que logran mejores resultados cuando se introduce el ordenador y la digitalización del material educativo. En consecuencia, siguiendo a Segarra (2004): *“las nuevas tecnologías pueden ejercer un papel “redistribuidor” del conocimiento al impulsar el ritmo de adquisición de información de los que saben menos, acercándolos a los estándares de los que saben más”*.

Teniendo en cuenta que el abuso de las redes produce consecuencias perjudiciales para las personas, como el descuido de las rutinas diarias, la alteración del sueño, ansiedad, etc., y que el desconocimiento de la utilización de las nuevas tecnologías también incide de forma negativa, el Trabajo Social se encuentra en posición de asumir un necesario compromiso con la realidad, que implica profundizar los conocimientos y generar condiciones para promover procesos de transformación desde una perspectiva crítica. No debemos olvidar la creación y puesta en marcha de

estrategias de adaptación con el objetivo de equilibrar la participación online-offline como el auto-control, la priorización de actividades y la exploración de alternativas offline. El Trabajo social en la Red abarca tanto la reducción de la exclusión social digital por medio de la dotación de infraestructuras tecnológicas como el desarrollo personal, el aprendizaje de habilidades, el establecimiento de hábitos saludables y la integración comunitaria para prevenir la marginación y la analfabetización digital, entre otras problemáticas. De acuerdo con Yang y cols. (2004), la mejor prevención es la educación, pero para poder educar a “consumir” adecuadamente los productos y servicios que se ofrecen en la red, para ello, es importante que la población aprenda las pautas relacionales para manejarse y comportarse de forma virtual tal y como lo haría en persona. La línea entre lo virtual y lo real cada vez es más difusa, por lo que hay que empezar a considerar desde la edad más temprana del individuo y los primeros acercamientos a dichas tecnologías, el tipo de uso empleado en las mismas, actividades y relaciones.

### **3.3. Modernización de la Política social: conditio sine quanon.**

Para la implantación del Trabajo social virtual o en la Red, es fundamental profundizar en el dominio de conocimientos teóricos, técnicos y metodológicos referidos a las Políticas Sociales, sus formas de planificación, gestión y evaluación desde una perspectiva interdisciplinaria. Las políticas y programas sociales se proyectan desde el gobierno y otras instituciones centrales y se piensan en virtud de sus destinatarios y de los diversos sectores y actores ejecutantes de las políticas (personas, profesionales y técnicos, funcionarios públicos, profesores, trabajadores sociales, psicólogos, médicos, etc.). La Política social se contempla como una rama de la acción estatal, según Molina Cano (2007, p. 55) se trata de: *“una actividad eminentemente estatal que, dando un carácter peculiar a una época histórica, se realiza jurídicamente en un doble sentido: globalmente a través de la socialización del derecho y específicamente por medio de su configuración institucional a través del impuesto, la meritocracia, la negociación laboral y el aseguramiento colectivo en sus diferentes variantes”*. La justificación teórico-práctica de la modernización de la Política social también se erige en la aplicación del Trabajo social on-line como sistema facilitador del desarrollo humano. En este sentido, la utilización de las nuevas tecnologías y la promoción en el acceso como base del desarrollo humano de un país según la ONU en los Objetivos de Desarrollo del Milenio, precisa para ello la instauración de políticas sociales, de seguridad y control. Siguiendo a Fernández

Riquelme (2011): *“Es necesaria una nueva una Política Social esencialmente liberadora, y por ende, posibilitadora del pleno desarrollo del ser humano, a nivel individual y colectivo, a nivel material y espiritual”.*

La organización actual de los sistemas de protección y de provisión de servicios sociales es tendente a la universalización y está estructurada por la división de funciones y criterios. Dicha provisión de servicios es el resultado de la institucionalización histórica de los derechos sociales y económicos (educativo, sanitario, empleo, servicios sociales, etc.) pero ante el reto de los nuevos problemas sociales emergentes, se precisa una modernización de las técnicas. Continuando con Fernández Riquelme (2011): *“La Política social, ante esta nueva cuestión, debe redefinir sus funciones y medios a nivel nacional y local, buscando la actuación responsable de las organizaciones de la sociedad civil, y la participación activa de los ciudadanos. Los sistemas de protección, previsión y asistencia social, para lograr sus objetivos de auténtico Bienestar y verdadera Justicia social, deben atender a un cuadro de fuerzas profundamente transformado”.*

Consecuentemente, el Trabajo social en la Red conlleva la utilización de unos métodos específicos y unos profesionales versátiles y fluidos capaces de dinamizar y gestionar los procesos de intervención. El objetivo de esta nueva forma de intervención social es aplicar las Ciencias Sociales a una modernidad inminente, siendo una rama especializada que pretende seguir mejorando la vida de la población, pues las diferentes herramientas tecnológicas también pueden ser aplicadas en tareas de evaluación y de intervención social. Para ello, es necesario la instauración de estrategias al amparo de la Política social, orientadas al alcance humano, más allá de sus objetivos económicos y políticos, pues integran las necesidades sociales y promueven el desarrollo, fomentando el uso funcional de los recursos y medios estatales en las alternativas de solución a las contradicciones sociales, valoradas en la participación desde los diferentes agentes y el sujeto social.

#### **4. Conclusiones.**

El Trabajo Social como profesión debe replantear una modernización de su actuación e incorporar parte de su práctica profesional al marco virtual, cada vez más poblado. En este contexto trascienden tanto los problemas generados en Internet, como los tradicionales conflictos reales que también precisan de continuar con la atención, el asesoramiento y la intervención profesional. La nueva conflictividad social fruto del auge de las nuevas tecnologías debe ser abordada por la generación de



Políticas sociales adecuadas donde estipulen y permitan el acceso a nuevos recursos, además de la realización de estrategias y de organización de la intervención social on-line.

La intervención social debe nutrirse del cambio, de la evolución y de la innovación que surge cada día en el entorno social. Los métodos de actuación deberán incluir un análisis de las actitudes y de los valores adquiridos por el contexto virtual. Así pues, los trabajadores sociales debemos considerar como nuevo reto el fomento de las políticas sociales de accesibilidad a las TIC, considerando las limitaciones personales y buscando el remedio profesionalizado para ello con el objetivo de promocionar su aprendizaje y uso adecuado. A la vez los trabajadores sociales también deberán trabajar para prevenir adicciones y otras patologías relacionadas con el uso de dichas tecnologías. Entonces, el reto planteado refiere a buscar el sano equilibrio de su utilización social. Para ello, la metodología de intervención social en el plano virtual no pretende sustituir a la clásica y consolidada forma de proceder presencial, si no que visto los nuevos cambios producidos en los últimos años con la consagración de las nuevas tecnologías, debe considerarse la combinación de ambas estrategias si se pretende llegar a los sectores de la población que lo precisen de acuerdo a las nuevas y a las tradicionales necesidades sociales.

Consecuentemente, el Trabajo Social en la Red puede ser considerado como un proceso de promoción de la autonomía, capacitación y obtención de recursos orientado hacia la facilitación del acceso virtual de los individuos-grupos-comunidades que plantean demandas o carencias socialmente reconocidas en el manejo de las TICs. Por ello, el Trabajo social en Red representa una nueva práctica de la intervención social mediante un enfoque participativo, donde los implicados en el proceso investiguen, reflexionen y exploren los modos alternativos de acción.

## 5. Referencias Bibliográficas.

- ANDEL, J. (1997): Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. EDUTECH. Revista Electrónica de Tecnología Educativa.
- AREA, M. (coord.) (2001): *Educación en la sociedad de la información*. Bilbao: Descleé de Brouwer.
- AREA, M., GROS, B. y MARZAL, M. A. (2008): *Alfabetizaciones y Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Madrid: Síntesis.

- ARRIAZU MUÑOZ, R., y FERNÁNDEZ-PACHECO SÁEZ, J. L. (2013): «Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria». *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1): 149-158.
- BALLESTEROS, F., 2003, Brecha digital: una herida que requiere intervención, E-business Center PwC&IESE
- CASTELLS, M., 2001, *La era de la información*, vol. I: la sociedad red, Madrid, Alianza editorial.
- ECHEBURUA, E., y DE CORRAL, P., (2010). “Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto”. *Adicciones*. Vol. 22. Nº 2. Págs. 91-96.
- FERNÁNDEZ RIQUELME, S. (2011). “Política social y desarrollo humano. La nueva cuestión social del siglo XXI”. En: *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y jurídicas*. Universidad Complutense de Madrid. Vol. 29, Nº 1. Enlace disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/view/26756> Último acceso el 19/09/14.
- GRILLO DUQUE, D., y PELAEZ, S., (2004). Trabajo Social en Internet. *Trabajo Social. Revista del Departamento de Trabajo Social*, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. No. 6, páginas 157-169.
- INFORME SOCIALOGUE. Marzo de 2013. Los españoles son los europeos que más información comparten en las redes sociales. IPSOS. Enlace disponible en: <http://www.ipsos.es/?q=socialogue> Último acceso el 3/09/14.
- INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN (2009). "Guía legal sobre Ciberbullying y Grooming". Enlace disponible en: [http://www.inteco.es/CERT/guias\\_estudios/guias/guiaManual\\_grooming\\_ciberbullying](http://www.inteco.es/CERT/guias_estudios/guias/guiaManual_grooming_ciberbullying) Último acceso el 04/09/14.
- KATZMAN, Natan, “The impact of Communication Technology: Promises and Prospects”, *Journal of Communication*, nº 24, 1974, p. 51.

- KISNERMAN, N.(1983). *Introducción al Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
- KING A., et.al., (2010). "Nomophobia: the mobile phone in panic disorder....". *Cogn Behav Neurol*. Vol. 23(1), Págs: 52-4.
- KNAPP BJERÉN, A., (2012). FOMO: El miedo a perderse algo (Fear of Missing Out). Artículo publicado en El País el | 20 de marzo de 2012 Enlace disponible en: <http://blogs.elpais.com/consumidos/2012/03/fomo-el-miedo-a-perderse-algo-fear-of-missing-out.html> Último acceso el 3/09/14.
- LEWIN, M., (2001). "Equal with Everyone": Computers in the Lives of Older People.
- Retrieved October 2, 2005 Enlace disponible en: <http://www.Odeluce.stir.ac.uk/lewin/Disertation.htm> Último acceso el 3/09/14.
- MOLINA CANO, Jerónimo (2007). *Epítome de la Política social (1917-2007)*. Murcia: Ediciones Isabor.
- NANTHIKESAN, S. (2000): *Trends in Digital Divide*. Harvard Center for Population and Development Studies, Cambridge, M.A.
- ORTOLL, E. (2007). *La alfabetización digital en los procesos de inclusión social*. Barcelona: UOC.
- PRENSKY, M. (2001): "Digital Natives, Digital Immigrants", en *On the Horizon*, vol.9, n.o 5, NCB University Press.
- SEGARRA, D. (2004). Las nuevas tecnologías, ¿nuevo factor de exclusión social? *Cuenta y razón*, Nº 135, págs. 33-37.
- TOFFLER, A., (1970). *Future Shock*. New York : Random House.
- WEIL, M., y ROSEN, L., (1997). *Technostress: coping with Technology @ work, @ home and @play*. New York: John Wiley and Sons.
- YANG, J. y cols. (2004). Gender Differences in Neural Mechanisms Underlying Moral Judgment of Disgust: A Functional MRI Study. *Journal of Behavioral and Brain Science*, 4, 214-222