

PRONUNCIAMIENTO CATSPBA

La Plata, 29 de septiembre de 2020



Recomendaciones sobre las modalidades del proceso dialógico entre lxs profesionales del Trabajo Social y la población usuaria en contexto de Pandemia Covid-19

Considerando que la persistencia de la emergencia sociosanitaria por la presencia de la Pandemia Covid-19 y el Aislamiento/Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio impacta en el desarrollo de la intervención estatal y de la sociedad civil ante distintas problemáticas sociales y, en estrecha relación, en los procesos de intervención profesional del Trabajo Social, el Colegio de Trabajadorxs Sociales de la Pcia. de Bs. As., en el marco de sus atribuciones establecidas por la Ley N° 10751 considera pertinente expedirse en torno a las implicancias del proceso dialógico que se lleva a cabo entre lxs profesionales y la población usuaria en la actual coyuntura.

Reflexionar sobre el proceso dialógico en la intervención del Trabajo Social implica recuperar el espacio de encuentro entre sujetos, centralmente entre lxs profesionales y la población usuaria; encuentro que puede darse bajo distintas modalidades, siendo las más comunes la entrevista y la entrevista domiciliaria.



Tomando en consideración


Las incumbencias profesionales establecidas en el artículo N° 9 de la Ley Federal de Trabajo Social N° 27072, como así también el derecho de contar con las medidas de prevención y protección que fueren necesarias cuando el ejercicio de la profesión implique un riesgo para la integridad física de los profesionales o bien para su salud física o mental, establecido en el inciso c) del artículo N° 10 de la mencionada ley;

La obligación profesional de hacer respetar su derecho a elegir, designar y utilizar la metodología, estrategias y técnicas profesionales que en cada caso considere adecuada al buen desempeño de sus funciones, establecida en el artículo N° 12 del Código de Ética.

La necesidad de asumir como horizonte de la intervención profesional la defensa de los Derechos Humanos, lo cual se traduce en garantizar las prestaciones y el acceso a servicios sociales esenciales en la actual coyuntura.

La obligatoriedad de mantener el secreto profesional y la confidencialidad del contenido del proceso dialógico con la población usuaria con sujeción a la normativa vigente, según lo plantea el artículo N° 11 de la Ley Federal de Trabajo Social N° 27072 y el artículo N° 25 del Código de Ética.

La necesidad de fortalecer el trabajo interinstitucional en cada territorio, pudiendo ser la información que se obtiene por este medio relevante para fundamentar procesos de intervención preliminares en caso de no poder concretar encuentros con la población usuaria. En tal sentido, se debe potenciar el acceso a información mediante otras estrategias de indagación, tales como acceso a documentos institucionales, legajos y registros profesionales previos así como el intercambio con otros profesionales/instituciones involucradas con quienes se comparten territorialmente los procesos de intervención.



La relevancia del proceso dialógico (entrevista – entrevista domiciliaria) entre quien ejerce el Trabajo Social y la población usuaria en la intervención profesional, tanto para recabar información que permita reconstruir la situación problemática que afecta la vida cotidiana de las personas involucradas como ejercer intervenciones de carácter socioeducativo.

La realización de entrevistas por llamada o videollamada u otra modalidad telemática, presencial en el espacio laboral o en el domicilio de las personas involucradas debe ser definida a partir del acuerdo previo con las personas involucradas, precisando la forma y momento de concretar el encuentro. En tal sentido, la imposibilidad de concretar el encuentro o de mantener algún tipo de contacto, bajo la modalidad que se defina, no debe ser motivo para el cercenamiento o limitación en la garantía de un derecho de la persona involucrada o de terceros.

Teniendo en cuenta los procesos de intervención donde el proceso dialógico está destinado a acceder a información para la elaboración de informes sociales, en sus distintas modalidades, se debe remarcar el carácter preliminar del mismo, destacar la modalidad de acceso a la información y limitar la información imprescindible y pertinente a la finalidad del mismo. La imposibilidad de recabar información mediante la observación participante en el espacio de la vida cotidiana de la población usuaria, hace prescindir y/o debe eximir de consignar dicha información y la misma no debería suplirse con la solicitud de fotografías o transmisión de imágenes por alguna modalidad de videollamada.



Se recomienda

- **La modalidad en la que se concreta el proceso dialógico** entre lxs profesionales del Trabajo Social y la población usuaria debe ser resultado del análisis de la finalidad de la intervención y los derechos y resguardos de lxs involucradxs en dicho proceso. En tal sentido, reafirmamos la autonomía profesional para definir la modalidad interventiva pertinente para cada situación.
- **Las entrevistas en domicilio de la población usuaria** deberían ser consideradas como última posibilidad en los procesos de intervención desarrollados en contexto de Pandemia Covid-19. En tal sentido, dado que las personas involucradas pueden verse afectadas en el desarrollo de las medidas preventivas asumidas para sí y para su entorno, la entrevista domiciliaria no puede definirse unilateralmente; razón por la cual institucionalmente se desaconseja su puesta en práctica para garantizar el resguardo de la salud de lxs profesionales, como así también de las personas involucradas. Esta decisión ya no se inscribe únicamente en las restricciones relativas al autocuidado, debe jerarquizarse el cuidado de lxs otrxs, cuestión que no estaríamos respetando al presentarnos arbitrariamente en su domicilio.
- **Las entrevistas en sede institucional** deben considerarse siempre y cuando se garanticen los recursos para el resguardo de lxs profesionales involucradxs (barbijos, alcohol en gel, máscaras protectoras, pantalla de acrílico, entre otros), siendo el acceso o no a estos elementos factor sustancial al momento de definir las estrategias de intervención. Asimismo, se debe considerar si el traslado de las personas involucradas a la institución puede configurar en factor de riesgo para su salud.

- **Para el caso de las entrevistas por videollamada, telefónicas u otras modalidades** telemáticas deben considerarse los siguientes aspectos:
 - a. La confidencialidad y el resguardo del intercambio entre las partes involucradas.
 - b. La posibilidad de precisar la identidad de la persona involucrada en el proceso dialógico.
 - c. La certeza que la persona involucrada no sea coaccionada por terceros a manifestar posturas contrarias a su voluntad, como así también que la realización de la entrevista bajo esta modalidad no suponga mayor riesgo para la persona en el marco de posibles situaciones de vulneración de derechos.
 - d. El acuerdo entre las partes involucradas de la modalidad de realización de la entrevista y la posibilidad objetiva de la población usuaria de participar en la plataforma propuesta.

Mesa Ejecutiva

Colegio de Trabajadores Sociales
de la Provincia de Buenos Aires

• www.catspba.org.ar •

 / [colegiots/](#)