

Enric Rubio Martí

**TREBALL SOCIAL DIGITAL I BURNOUT: LES
TREBALLADORES SOCIALS DELS CENTRES DE
SERVEIS SOCIALS BÀSICS A TARRAGONA EN TEMPS
DE PANDÈMIA**

TREBALL DE FI DE GRAU

Dirigit pel Sr. Llorenç Viña Mascarell

Grau de Treball Social



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2022

Resum

La crisi sanitària de la COVID-19, va suposar un debilitament en les condicions laborals de les treballadores socials dels centres de serveis socials. Les professionals han vist com incrementaven els seus nivells d'esgotament professional, a causa de la digitalització del treball, entre d'altres. Els centres de serveis socials són la porta d'accés a tota la xarxa de serveis socials, l'augment de persones amb necessitats ha suposat un sobrecarrega de feina per a les treballadores socials, que han hagut de fer front a aquestes situacions a través d'un telèfon i un ordinador, un revés que ha complicat la seva feina i ha fet les intervencions més complexes. A la digitalització se li han d'afegir altres factors que ja persistien com a factors de risc per a l'esgotament d'aquestes professionals, com podien ser la falta de recursos humans i econòmics, la manca de suport de l'Administració o l'absència de supervisió en els equips de treball.

Paraules clau: Treball Social, Esgotament Professional, Digitalització, Covid-19, Serveis Socials.

Abstract

The COVID-19 health crisis weakened the working conditions at the social service center's social workers. Digitalization and other factors contribute to professional burnout. As the first point of access to the entire network of social services, the centers of social services have become overburdened with people in need. As a result of these situations, social workers have been facing them via phone and computer, a setback that has made their work harder, and interventions have become more complex as a result. Digitization has been affected by other factors that have persisted as burnout factors for the professionals, such as a lack of human and economic resources, a lack of administration support, or an absence of supervision in the work teams.

Keywords: Social Work, Burnout, Digitization, Covid-19, Social Services.

1. Introducció

Al llarg dels anys s'han realitzat nombroses investigacions centrades en l'esgotament professional de les treballadores socials (d'ara en endavant, TS) tant a Espanya com arreu del món. Ara ja fa dos anys va haver-hi un punt d'inflexió per a tota la població a escala mundial, la pandèmia de la Covid-19, succés que va canviar les nostres vides per sempre. Per a les professionals del Treball Social als Centres de Serveis Socials Bàsics (d'ara en endavant, CSS) la crisi sanitària i la digitalització va suposar una situació social problemàtica que havien d'abordar canviant la seva metodologia de forma sobtada, per a poder continuar resolent les problemàtiques existents abans de la pandèmia i les noves problemàtiques que van sorgir durant la pandèmia i que actualment, continuen persistent.

Les treballadores socials han hagut de fer grans esforços per atendre a tota la població que arriba al servei, ja que com demostra l'Informe *Impacte de la Covid-19* a causa d'aquesta hi ha hagut un augment molt significatiu de persones amb la necessitat de recórrer a CSS (Cantos et al, 2021) i més sent aquesta la porta d'entrada a la xarxa de Serveis Socials de Tarragona, i continuar duent a terme les seves funcions amb molta menys presencialitat. Aquest factor és clau, pel fet que les seves funcions, la gran majoria, estan destinades a ser dutes a terme amb el contacte social directe i amb la digitalització aquest contacte directe primari, s'ha perdut.

Com en el cas dels CSS, els altres serveis públics de l'administració, s'han vist abocats a la digitalització de l'atenció ciutadana, i com a conseqüència, es troben col·lapsats per la gran demanda de cites presencials. Arran de la latent bretxa digital que existeix i la dificultat per poder demanar cita o tramitar altres gestions, com poden ser sol·licituds de prestacions, les TS han vist com incrementava la seva feina, en haver de fer-se càrrec de realitzar tràmits telemàtics que abans de la Covid-19 les persones usuàries eren capaces de portar a terme presencialment i de manera autònoma (Calzada et al, novembre 2020).

L'objecte d'aquest article és analitzar com ha afectat la digitalització i el *Burnout* a les treballadores socials dels Centres de Serveis Socials Bàsics de Tarragona

i com l'existència de la bretxa digital tan en les professionals com en les persones usuàries ha augmentat l'esgotament professional.

Partint de la premissa que la digitalització en les funcions, tasques i accions de les treballadores socials ha arribat al CSS bàsics per a quedar-se, ens haurem de replantejar i repensar el model d'acompanyament i el paper a futur d'aquests centres cap a les persones que hi accedeixen.

2. Antecedents del *Burnout* a les Treballadores Socials abans de la Covid-19

El *Burnout* en les treballadores socials no és quelcom nou, com s'ha esmenat abans, s'han realitzat diferents investigacions, estudis sobre la seva existència, les seves causes i com afecta això a l'hora de portar a terme la seva feina.

L'esgotament professional o la Síndrome del *Burnout*, va ser encunyat a la novel·la *Burnout case* per Graham Green, més tard la psicòloga social Christina Maslach¹ (1981) ho va definir com "Una síndrome tridimensional caracteritzada per l'esgotament emocional (EE), la despersonalització (DP) i la baixa realització personal (PA) que pot ocórrer entre individus que treballen en contacte directe amb clients o pacients" (Olivares, citant a Maslach 2016, p.1).

Maslach i Jackson (1986) van elaborar un instrument anomenat "*Maslach Burnout Inventory*" (MBI), aquest inclou 22 ítems, que valoren en una escala de freqüència de set graus, els tres símptomes i dimensions (EE, DP, PA) que segons aquesta autora defineixen aquesta síndrome (Olivares, citant a Maslach, et al, 2016).

Fernández (2004) de la Universitat Comillas de Madrid enumera alguns dels factors que durant molt de temps havien sigut claus per a l'aparició d'aquesta síndrome.

¹ Segons la Psychology Network, Christina Maslach és professora emèrita de psicologia de la Universitat de Berkeley a Califòrnia. Directora de diversos estudis de l'àrea de la psicologia social i sanitària. La seva recerca de feina es centrà en el desenvolupament conceptual del procés del *Burnout*.

El primer d'ells són les institucions, espai on aquestes desenvolupen l'acció professional, aquestes poden ser, del sector públic, com poden ser els equips bàsics d'atenció social (EBAS) del CSS, en sector privat, les residències de gent gran o el tercer sector, el qual engloba les fundacions, associacions i entitats sense afany de lucre. Les organitzacions dins la vida laboral de les professionals suposa un dels factors claus, ja que cadascuna d'aquestes té una organització interna, externa i uns objectius diferents. En el cas dels CSS, s'observa com les treballadores socials ocupen els esgraons més baixos de la jerarquia, en la gran majoria, el seu poder de decisió davant de situacions problemàtiques i demandes exposades per les persones que assisteixen al servei és molt reduïda, sempre ben emmarcades dins dels requisits que venen marcats pels esgraons superiors.

Connectant-ho amb les organitzacions, un ítem intrínsec són els valors i la filosofia d'aquestes, que poden arribar a contraposar-se amb les de les professionals. Als CSS, la funció d'aquesta institució segons l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (n.d.) és realitzar una intervenció integral i un seguiment a les persones usuàries, que dins de la pràctica professional, per factors com els recursos o la burocràcia, fan que aquestes no siguin possibles i es quedi en unes atencions merament assistencialistes. Fernández (2004) sosté que "en moltes ocasions les treballadores socials senten que el treball que duen a terme no coincideix amb les seves expectatives prèvies de la professió" (p.502), per això en estudis com el realitzat per Caravaca Sánchez, et al (2019)² observen com el 77,9% de les treballadores socials dels serveis municipals, no se senten realitzades a la feina.

Weber, per a definir la burocratització, parteix de la base que "és un model organitzatiu dissenyat racionalment per desenvolupar tasques complexes de manera eficient" (Hernández, 2018, p.145), però el seu excés ha passat de ser beneficiós per als serveis socials, a significar un augment de les tasques per a poder realitzar un control intern a les professionals i un control extern respecte a les persones usuàries (Montagut, 2016). La realització d'aquestes tasques té com a

² Caravaca Sánchez et al (2019) "Prevalença i factors de risc associats a la síndrome del burnout entre les professionals del treball social en serveis socials municipals a Espanya" van realitzar una investigació al 2017 als col·legis oficials de treballadores socials de Sevilla i Múrcia.

conseqüència que minvin les intervencions presencials i el temps dedicat a l'atenció directa amb les persones, aquests fets poden arribar a comportar una despersonalització de les persones ateses, De la Fuente Roldán et al. (2012)³ van trobar una prevalença de despersonalització del 63%. Una bona gestió de la burocràcia, ajuda a sistematitzar i racionalitzar accions complexes que comporta una simplificació d'aquestes, i com a resultat, la reducció de l'esgotament professional.

Respecte al conflicte de rol, De Arquer et al. (1995) exposa que les persones han de bregar amb un conjunt d'expectatives prèvies a la incorporació, els comportaments propis i aliens, aquesta ambigüitat suposa una font important d'estrès, descontent a la feina, ansietat i baixa autoestima. Al *III Informe sobre els Serveis Socials a Espanya* de l'any 2019 constaten que el 68,2% de les treballadores socials realitza funcions que no consideren pròpies de la seva titulació, davant de només el 31,1% que assegura no realitzar-les (Lima et al., 2019).

A l'àmbit social succeeix un fenomen basat en com les professionals han de satisfer les necessitats de les persones amb els recursos humans i econòmics disponibles i les limitacions de l'Administració que poden arribar a impedir la satisfacció algunes d'aquestes (Fernández, 2004). Aquesta falta de personal es materialitza, com mostra el *III Informe sobre els Serveis Socials a Espanya*, Lima et al (2019) en un 36,5% de queixes per retards en la concessió d'algun servei o prestació i en un 12,5% de retards en l'atenció.

Les treballadores socials són les principals gestores dels recursos socials que l'Administració disposa, partint de la base que a Espanya hi ha el model Mediterrani basat en la subsidiarietat de l'Estat, on els principals proveïdors dels recursos per a garantir l'atenció i la satisfacció són les famílies i el mercat, l'asimetria entre l'oferta i la demanda a causa de la inhibició del desplegament de polítiques actives (Alguacil, 2012). Aquestes mesures d'austeritat estan

³ De la Fuente Roldán et al (2012) "*Treball social, síndrome d'estar cremat per la feina i malestar psíquic: un estudi empíric en un mostra de treballadors socials de la Comunitat de Madrid*" va recollir una mostra de 100 treballadors socials de la Comunitat de Madrid.

relacionades amb la crisi econòmica iniciada el 2008, on les TS afirmen que gairebé un de cada quatre usuàries, un 73,8% han vist com perdien una prestació a causa de les mesures de reducció de costos establerts pel govern d'Espanya (Lima et al., 2019).

Els factors sociodemogràfics també afecten a l'hora d'exercir la seva feina, de fet, en diversos estudis qualitius posen en manifest com una gran majoria d'aquestes són dones. A *l'Estudi de salut, estil de vida i condicions de les treballadores socials de Catalunya* realitzat per la Fundació Galatea, exposa que per cada treballador social hi ha nou treballadores socials, tant a l'univers professional on són un 8% com a la mostra amb un 6,8% (Baranda, 2019). En ser una professió feminitzada, s'han de tenir en compte totes les problemàtiques relacionades amb l'organització de la vida laboral i personal, on moltes de les tasques continuen estant a càrrec majoritàriament per les dones, i la dificultat que comporta trobar l'equilibri entre aquestes dues.

3. La digitalització dels serveis públics

La transformació digital esdevé amb l'objectiu d'optimitzar els recursos i millorar el servei que se li ofereix a les persones, a més de facilitar els processos a les empleades (Cuenca, 2022). Aquesta ha passat de ser una opció a ser una obligació, actualment les entitats, indistintament del seu objectiu i la seva forma, s'han hagut d'adaptar a les tecnologies de la informació i la comunicació (d'ara en endavant, TIC), si no aquestes són gairebé invisible per a la societat. L'administració pública com qualsevol altra empresa va començar a digitalitzar els seus serveis, a hores d'ara gairebé qualsevol gestió es pot fer mitjançant internet, i algunes d'aquestes només es poden fer per aquesta via, sobretot arran de la pandèmia.

En aquesta nova metodologia digital existeix un fràgil equilibri entre el potencial que té per promoure la participació ciutadana i millorar la seguretat i salut reduint la pressió i la repetibilitat de les tasques de les treballadores i convertir-se en prestadors de serveis mercantilitzats que recorden al sector privat (FSESP,

2016). És evident, sobretot arran de la Covid-19, que la digitalització comporta un augment de la productivitat, eficiència i estalvi per a les empreses, un exemple és el dels bancs, empreses que en els últims mesos han digitalitzat la gran majoria dels seus serveis i l'única opció de tramitar-ho és en línia. Al diari El Español, Del Amo (2022) entrevista a Carlos San Juan que denuncia aquesta digitalització com un tipus de maltractament cap a les persones grans, aquest explica com els bancs exposen com a missió ajudar a les persones, però després la *bancarització*⁴ és gairebé obligatòria i no se'ls hi dona suport presencial. D'aquest tipus de mètode s'han d'allunyar els serveis públics, els quals actualment no hi disten massa, ja que molts d'aquests, després de dos anys i en un procés de tornada a l'atenció presencial a les persones com abans de la pandèmia, encara no ho fan o aquesta és mínima i complicada d'accedir.

3.1. La bretxa digital, l'aparició de nous perfils.

La bretxa digital és un concepte que quan es va concebre feia referència als problemes de connectivitat que podien tenir les persones, és a dir, per falta de recursos econòmics, no es podien permetre adquirir els mitjans adients per tenir accés a la xarxa, però amb el temps s'ha introduït la preocupació per la manca d'habilitats i capacitats (Camacho, 2005).

No només hem d'enfocar aquesta escletxa cap a les possibilitats o dificultats de disposar d'infraestructures, sinó cap a l'alfabetització digital de la població que té accés a les TIC, però no la formació necessària per a desenvolupar-se (Camacho, 2005) Les persones grans eren el col·lectiu amb major dificultat per accedir a aquests recursos digitals, però en aquests hi ha molts més factors que l'edat, també afecta el gènere, el nivell formatiu o la classe socioeconòmica (Juste, et al, 2015). El col·lectiu de gent gran sempre han sigut els més rellevants a l'hora de parlar sobre aquesta bretxa, perquè no van néixer en "l'època digital", són "immigrants digitals" i han hagut d'anar aprenent en una edat més avançada

⁴ Concepte per descriure la banca digital

que altres col·lectius i això s'ha vist des de la investigació com una dificultat afegida.

Però existeixen altres col·lectius que pateixen aquesta exclusió digital, com els anomena Capdevila (2011) “nadius digitals”⁵, els quals com s'ha comentat abans, es poden veure afectats per una manca d'ingressos que no els hi permet fer front a les despeses de les TIC; un factor demogràfic, és a dir, la impossibilitat d'accedir a internet en determinats territoris; el gènere, tot i que en els últims anys aquesta bretxa s'ha anat fent més petita, continua sent una àrea masculinitzada.

Les persones que accedeixen als CSS, en general, són aquelles que tenen dificultats econòmiques derivades d'una manca de treball, o una feina precària o en l'economia submergida i que han estat excloses sistemàticament per la societat, anul·lades i marginades, les quals tot i haver nascut amb les TIC se'ls hi dificulta l'accés més enllà de les tasques a “nivell usuari”, és a dir, controlar bàsicament, la cerca a internet i el paquet Microsoft Office.

4. Adaptació dels serveis socials en l'acompanyament

La Covid-19 ha fet que es parli sobre la gran crisi sanitària que ha suposat aquesta malaltia per a tothom, però derivada d'aquesta, han sorgit noves necessitats socials i ha potenciat les problemàtiques socials existents, des de l'ombra, han actuat les treballadores socials i altres professionals socials, perquè tota malaltia, incloent-hi la Covid-19 és una malaltia social, és a dir, s'ha de veure més enllà de la medicina o la biologia i incorporar una perspectiva social per a intervenir-hi (Carballeda, 2020).

Al mes de març del 2020 es va procedir a tancar els CSS i a implementar el teletreball a causa del confinament estricte, en aquest període de dos mesos, les professionals va haver de fer front a les demandes de les persones des de casa,

⁵ “Son aquelles persones que han crescut a la xarxa, és a dir van néixer en un món on ja digital on les noves tecnologies es desenvolupaven ràpidament, diferents als immigrants digitals arribats més tard a les TICs” (Caldevilla,2011 citant a Prensky)

sense poder atendre-les presencialment. Les tasques es realitzaven a través de mitjans electrònics, es va augmentar l'ús d'alguns aplicatius com el correu electrònic o l'Hèstia⁶, i se'n van implementar de nous com el *Zoom*, *Skype*, *WhatsApp* o *Microsoft Teams* per a coordinar-se entre els diferents professionals. L'atenció a les persones es va realitzar a través de trucades telefòniques i per *WhatsApp*, principalment per a rebre documentació i algunes demandes de les usuàries.

La metodologia implantada va ser molt útil per a poder seguir fent una intervenció en un moment on el contacte social no era possible, però aquesta nova metodologia va portar amb ella una despersonalització de les persones, amb la pèrdua de l'atenció presencial, sent les trucades telefòniques l'únic mitjà possible de contacte, en aquest sentit, les usuàries es podien transformar en simples tràmits a gestionar per a les professionals. Martínez et al. (2021) exposen que el 49,7%⁷ de les treballadores socials dels centres de serveis socials bàsics i especialitzats van patir alts nivells de despersonalització, és a dir, van començar a desenvolupar actituds negatives o insensibles cap a les persones usuàries.

Posteriorment, amb el desconfinament, es va tornar gradualment a la presencialitat, però no completament, les TIC, durant la desescalada i actualment segueixen tenint un pes molt important per al desenvolupament de les tasques als CSS.

Un factor que ha augmentat les càrregues de treball considerablement és la immersió de nous perfils, on moltes d'aquestes persones i famílies provenen de l'economia submergida o del sector dels serveis (Calzada et al, novembre 2020), els quals abans podrien fer front per elles mateixes a les seves necessitats bàsiques, però que amb el tancament de les empreses, reducció d'hores, i en

⁶ És el programa que permet tenir els expedients de serveis socials dels ciutadans en format electrònic. "L'hèstia permet el treball en temps real i des de qualsevol lloc, així com sistematitzar la pràctica professional, recollir la informació ordenadament i en el mateix llenguatge" (Consorci Administració Oberta de Catalunya citant a Sierra et al n.d.)

⁷ Estudi sobre el *burnout* de les treballadores socials espanyoles, van agafar com a mostra a 273 treballadores socials de l'administració, de salut i del tercer sector

molts casos acomiadades, ara han d'accedir a algunes prestacions específiques per a combatre les situacions problemàtiques.

A l'estudi *Impacte de la COVID-19 a la societat de Tarragona*, Cantos, et al (2021) observen que hi ha hagut un 40% més de persones amb necessitat d'accedir als CSS l'any 2020, un 14% refereix que, tot i necessitar-ho, intentaria no anar-hi, s'observa que el perfil de les persones predominen les dones i una mitja d'edat dels 45 als 65 anys.

L'increment de la demanda no ha vingut acompanyada de l'increment de recursos, com exposa la treballadora social Mónica Ares⁸ en una entrevista de Garcia Aller (2020) a El Confidencial "la demanda d'ajuda social s'ha multiplicat per quatre, però estem amb menys recursos que a la primera onada" (par. 2).

El suport des de les institucions cap a les professionals ha sigut baix, les treballadores socials s'han trobat en una situació social d'alta complexitat sense el suport econòmic i emocional de l'Administració. Segons Martínez, et al. (2021), el 79,5% d'aquestes creu que l'organització on treballen no ha reconegut la seva labor. Per contra, s'han trobat com la digitalització ha servit per controlar i analitzar si les professionals executen les tasques com ho designen les seves caps, és a dir, si compleixen els procediments, si demanen tota la documentació requerida i si les persones que accedeixen a les prestacions compleixen els requisits establerts. Un aspecte que ja era elevat l'any 2019, específicament al sector públic, als CSS un 27,7% creu que és molt alt el control, mentre que un 65,5% creu que és força alt (Baranda, 2019).

La sensació d'esgotament emocional com hem pogut anar veient, prové de molt abans de la Covid-19, però "a conseqüència de la pandèmia és una realitat entre el col·lectiu professional de Serveis Socials, refereixen que si continuen amb aquest ritme que sostenen des de fa un any, acabaran per *trencar-se*" (Calzada et al, 2021, p.54). A l'estudi de l'anàlisi del *burnout* en la pandèmia Martínez, et al. (2021) han pogut

⁸ Treballadora social dels Serveis Socials de Burgos, treballa en gestió d'ajudes a domicili per a persones dependents, seguiment de víctimes de violència de gènere i atenció a persones vulnerables que necessiten ajudes bàsiques, com aliments o habitatge.

comprovar que el 73,9% de les treballadores socials de CSS pateixen alts nivells d'esgotament professional.

La bretxa digital és quelcom que també afecta a les professionals, tot i que des de fa temps ja es van implementar les TIC al treball social, dos anys enrere, la presencialitat continuava tenint un gran pes en les intervencions que a causa de la crisi sanitària va haver de ser substituïda per la digitalització. Les TS, d'un dia per l'altre van haver de buscar noves metodologies per a seguir fent la seva feina amb la incorporació de nous programaris, desconeguts per elles abans del confinament, aquesta desconeixença desanimava i generava esgotament professional a les TS per la incapacitat de realitzar les seves funcions.

Així doncs, un 70% dels centres de serveis socials afirmen no estar preparats per afrontar una altra pandèmia o situació d'emergència perquè s'hauria de desplegar infraestructures adaptades al conjunt de treballadores socials dels serveis socials. A més a més, s'hauria d'intensificar la formació en les tecnologies de la informació i comunicació tant en les persones usuàries com en les professionals que donen servei i atenció (Fundació TIC Salut Social, 2021).

5. Metodologia

Per realitzar aquest estudi, en primer lloc, es va procedir a realitzar una cerca bibliogràfica a les bases de dades a través de *Google Acadèmic*, en tractar-se d'un recurs de cerca d'articles i dades de literatura científic-acadèmics. Les paraules utilitzades van ser "treball social i burnout" "burnout" "serveis socials/covid.19/burnout" "treball social i covid-19" o "bretxa digital", en català, castellà i anglès. S'han fet servir articles d'investigació empírica, amb dades qualitatives i quantitatives, d'investigació amb dades secundàries, també s'han fet servir informes publicats per institucions públiques i privades. La major part dels documents, s'han extret de bases de dades com Dialnet, ReseachGate o Academia.edu

En segon lloc, per a poder tenir una visió actual i real dels Centres de Serveis Socials Bàsics de Tarragona, s'ha contacta i entrevistat a tres treballadores

socials que treballen actualment per a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona. Se'ls hi va realitzar una entrevista semiestructurada en les dependències de l'EBAS, es van realitzar entre els mesos de març i abril del 2022, aquesta està composta per 6 preguntes generals, 13 comptant les subpreguntes derivades, preguntant pel *burnout*, l'adaptació del treball durant el confinament dur del març 2020, la tornada gradual a la presencialitat, la coordinació entre els professionals i l'atenció a les persones, les mesures preventives de l'esgotament professional i la seva visió sobre els CSS.

6. Resultats i Discussió

El Centre de Serveis Socials on treballen les tres TS entrevistades, depèn d'un organisme autònom de l'Ajuntament de Tarragona, anomenat Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST), el qual gestiona tots els serveis socials del municipi.

6.1. Acompanyament durant la crisi sanitària

L'inici va ser dur, treballar des de la llar, va suposar instal·lar-se autònomament el programari específic amb el qual treballaven cada dia, però amb l'únic suport i guia d'un informàtic de l'IMSST ho van aconseguir. Com va observar Garcia, A (2021) més de la meitat de les empleades del sector públic han hagut de fer-se càrrec de material d'oficina, *software*, *hardware* i mobiliari.

Les treballadores socials van haver de potenciar la seva creativitat per mantenir-se connectades amb les persones, d'aquesta manera les tecnologies van afavorir mantenir el contacte (Berg-Weger i Morley, 2020) "només trucades telefòniques amb les usuàries, tramitàvem ajudes d'urgència, coordinació amb serveis i entitats, fent la recollida de documentació per WhatsApp" (treballadora social B, 8 d'abril del 2022). Com refereix la treballadora social C (21 de març del 2022) en aquell moment, presencialment, només van desplegar algun servei d'ajuda a domicili (SAD) i alguna entrega d'aliments.

L'atenció telefònica és una bona alternativa en determinats entorns, però s'assenyala l'augment de visites repetides (Gené, 2020). Algunes de les persones usuàries que atenen tenen problemes d'oïda, i realitzar una intervenció per mitjans electrònics suposava una angoixa, tant per a la professional com per a la persona usuària, perquè refereix que aquesta dificultat se li ha d'afegir la limitació per entendre conceptes i procediments, que presencialment és més fàcil d'explicar i que la persona ho entengui (treballadora social C, 21 de març del 2022). Les trucades eren una barrera en la comunicació, presencialment "podíem veure la cara que posava, i actuar en conseqüència, a més si ens contaven situacions delicades i complexes podies moure la cadira i seure al seu costat, per a mostrar proximitat" (treballadora social C, 21 de març del 2022).

En una professió basada en el contacte amb les persones i el treball en equip i en xarxa, aquest esdeveniment va suposar un sobre esforç de les professionals i una gran capacitat d'adaptació al canvi, "Vaig viure el confinament bastant malament, no tenir contacte físic ni amb les persones usuàries, ni les companyes va ser realment complicat" (treballadora social B, 8 d'abril del 2022).

A més, havien de fer front a trobar un equilibri en la conciliació familiar, tenir als fills/es i altres familiars a casa mentre desenvolupaven totes les tasques "des de casa em veia incapaç de treballar, em feia la sensació d'estar treballant tot el dia" (treballadora social A, 4 d'abril del 2022). No poder separar aquestes dues dimensions, tenia com a resultat fer feina a deshora, generant la sensació d'estar teletreballant tot el dia, suportar l'angoixa o conviure amb l'estrès que genera no poder fer la feina de manera correcta. (UGT, 2020)

No va ser fins al juny del 2020 quan "ens van donar l'ordinador, alguns pocs companys tenien telèfon, però molts altres no, aquest també ens el van proporcionar al juny" (treballadora social C, 21 de març del 2022). El WhatsApp "a mi em facilita la meua feina, tinc companyes que no li agrada, per l'abús dels usuaris, per això, s'ha de limitar, si aquests no feien un bon ús, se'ls bloqueja" (treballadora social A, 4 d'abril del 2022). Amb aquest aplicatiu planteja els problemes de la llei de protecció de dades, però es permet per estar en una situació excepcional i també facilita els procediments (Calzada et al, novembre 2020).

L'aïllament social trenca el vincle humà relacional de la feina diària, més enllà de sentiments positius i negatius cap a les companyes, el treball en grup és més productiu, perquè l'equip dona aquest suport en situacions complicades (Torres 2021). Tot i que, en aquesta situació no tenien altra opció i *“una bona part va ser treballa individual, treballar sols a casa i resoldre cadascú les problemàtiques que se'ns presentaven”* (treballadora social B, 8 d'abril del 2022).

Les reunions virtuals permeten tenir una connexió permanent, comunicació constant amb els clients, col·legues, supervisors, però també una oportunitat perquè la vida laboral es filtri en la vida personal (Noonan i Glass, 2012). Amb un model de semi virtualitat i amb els coneixements adquirits per fer front a les coordinacions en línia *“és molt més àgil, perds la proximitat, anar i conèixer el recurs, no obstant això, el volum de feina és tan gran que per Microsoft Teams ho fas amb una hora i presencialment les reunions s'allarguen més pels desplaçaments...”* (treballadora social A, 4 d'abril del 2022). El teletreball ha suposat grans beneficis a les treballadores podent complir les seves obligacions reduint el temps dels desplaçaments (FSESP, 2016), sobretot quan es tracten de reunions urgents i imprevistes *“davant d'un cas d'urgència es pot arribar a muntar una reunió amb els diferents serveis molt més ràpid que abans, fer una coordinació presencial on intervenen molts agents és molt més complex”* (treballadora social B, 8 d'abril del 2022).

La tornada a la presencialitat era el que necessitaven, van començar anant un dia per setmana per a fer atenció a les persones usuàries i poc temps després van començar a anar dos dies per setmana, refereixen que amb aquests dos dies ja no trobaven diferències amb l'atenció abans de la Covid-19, perquè tot i anar-hi els cinc dies presencials, cada treballadora social disposava d'un despatx dos dels cinc dies, i els altres feien feina interna totes juntes en una aula polivalent. Actualment, algunes d'aquestes ja van tres dies en setmana, intentant organitzant-se per poder fer atenció directa cada dia que treballen des de les dependències del CSS o aprofiten per visitar domicilis.

6.2. Com ha afectat a les treballadores socials en el benestar professional

Amb relativa freqüència, s'evidencia un desconeixement del *burnout*, confonent la síndrome amb altres problemes d'etiologia psicosocial (Garcia, G 2021). Només dues de les tres entrevistades van saber definir el *burnout* i aquesta va ser bastant general "estar cremat, cansat de la feina, tenir estrès, estar esgotat, perdre la il·lusió i la vocació" (treballadora social A, 4 d'abril del 2022), deixant molts aspectes fora. S'ha d'incidir amb la necessitat de sensibilitzar a les professionals, per així poder autoidentificar les tres dimensions, és a dir, l'esgotament emocional, la despersonalització de les usuàries i la baixa realització personal.

Com refereix la Fundació TIC Salut Social (2021) els CSS haurien d'intensificar la formació en les TIC a les persones usuàries i a les professionals, si no aquest desconeixement pot provocar la síndrome del *burnout*, ja que "l'esgotament emocional amb la digitalització és evident, quan no funcionen correctament els programes informàtics és desesperant, quan comences a treballar i no van les contrasenyes o es bloqueja, és per plorar" (treballadora social A, 4 d'abril del 2022).

Però esgotament emocional no només prové de la crisi sanitària ni de les TIC. La sobrecàrrega de feina, la falta de recursos humans, el poc suport de l'administració, són factors de l'organització, però intervenen altres com l'acompanyament a persones i famílies que passen per situacions d'alta complexitat problemàtica (Fernández, 2004).

He tingut esgotament emocional abans de la pandèmia, per claudicació, la falta de recursos, sentir-me sola, els obstacles de la institució, per exemple, han arribat les persones ucraïneses i no s'han assegut per saber que hem de fer, quins recursos els hi toca... Trobar-te al servei les persones i haver de preguntar a la referent el protocol d'actuació, desgasta, tot això t'ho acabes portant a casa, la mateixa feina en si, ja ho fa, si l'administració i els polítics posen més obstacles, això es torna insostenible (treballadora social C, 21 de març del 2022).

El nombre de persones que estan en una situació de vulnerabilitat econòmica o que no tenen cobertes les necessitats bàsiques ha augmentat (Cantos, 2021) i en conseqüència el volum de persones que accedeixen als Serveis Socials

també, “hi ha més feina, han vingut més persones, moltes venen per aliments, es poden gestionar telefònicament, però no investigues en la problemàtica, en l’entrevista presencial veus demandes implícites” (treballadora social A, 4 d’abril del 2022).

L’atenció telefònica té molts avantatges, com l’augment de l’accessibilitat de les persones, disminució del risc de contagi de COVID-19 o el professional no ha d’estar físicament al centre per poder atendre (Muñoz, 2020), però com a desavantatges s’observa que “arribaves a veure a les persones de nou accés com un expedient, a les que ja coneixes no, perquè les hi posaves cara i feies aquest acompanyament virtual, tanmateix, a les usuàries noves no, ja no les posaves cara i aquestes a tu tampoc” (treballadora social C, 21 març del 2022). Per a combatre i evitar aquesta despersonalització, com a estratègia, “tenim sort de gestionar la nostra agenda, a les persones que no conec, els hi faig el tràmit electrònic, però després les cito, si no les veig, m’és molt difícil connectar amb elles” (treballadora social A, 4 d’abril del 2022).

La burocratització en excés ha passat de ser beneficiós per als serveis socials, a significar un augment de les tasques, augmentant innecessàriament les normes i els procediments, per a dissuadir i desgastar al ciutadà en el seu exercici dels seus drets mitjançats exigències administratives (Montagut, 2016). Però això, a més, li ha suposat a les TS “tenir la sensació què feia malament la meva feina, necessitava sortir a treballar al carrer, treballar en xarxa, en definitiva em faltava connexió” (treballadora social A, 4 d’abril del 2022). Per altra banda, la burocràcia amb la digitalització “ens ha suposat un excés de feina administrativa, d’escanejar tots els documents, els informes... Registrar tot telemàticament, que anys enrere no es contemplava” (treballadora social B, 8 d’abril del 2022).

La Seguretat Social es basa en procediments burocratitzats i despersonalització, aquests no són els prou atents amb les persones que es troben en situacions vulnerables i poc familiaritzades amb tràmits telemàtics (Calzada et al, 2021), aquest fet “ha afectat la meva feina, recau en mi un treball d’altres que no atenen presencialment, la gent ve cremada i queixant-se a nosaltres” (treballadora social C, 21 de març del 2022). Ha suposat una sobrecàrrega emocional i de realització professional, et demanen suport per demanar hora o gestionar alguna sol·licitud, des de CSS no tenen accés a consultar dades ni via directa de contacte amb

l'Institut Nacional de Seguretat Social (Calzada et al, 2021), “en algun cas puntual he fet algun tràmit, però no tenim el temps ni els coneixements per assumir-ho” (treballadora social B, 8 d'abril del 2022).

Un 40% més de les persones creuen tenir la necessitat d'accedir a CSS l'any 2020 (Cantos, 2021), aquesta dada, afegida a què “actualment un 13% de les professionals es troba de baixa i es tarda una mitja de quatre mesos i mig en cobrir-les” (treballadora social B, 8 d'abril del 2022), suposa un augment considerable dels casos que gestiona cada TS. Tot i que, a l'inici de la pandèmia es va contractar sis treballadores socials, refereixen que no és suficient, ja que aquesta mesura de reforç no cobreix la demanda.

Una tècnica molt innovadora per a comprovar la prevalença de la síndrome del *burnout* en les TS és la Supervisió; aquesta ofereix als equips del CSS una oportunitat per a millorar les seves habilitats a través de l'autocura, la reflexió i el pensament (Puig, 2011). Tot i ser una tècnica necessària per a la cura dels equips, no és habitual, “es va pagar a una empresa per a fer un estudi de risc psicosocial, no obstant això, va finalitzar el contracte i no els hi van donar els resultats” (treballadora social C, 21 de març del 2022). També expressen que tot i que no hi ha una supervisió formal, intenten dur a terme una d'informal “donant-nos suport entre les mateixes professionals” (treballadora social A, 4 d'abril del 2022).

6.3. El futur dels Centres de Serveis Socials

Fent una reflexió sobre tot el que ha passat, posem la mirada al futur dels equips bàsics d'atenció social, “per una banda, la mirada estigmatitzadora dels serveis socials, es continua tenint una visió de què les persones que accedeixen als SS són marginals, pobres i problemàtiques” (treballadora social B, 8 d'abril del 2022). Mercè Rocamora, en una entrevista de Muñoz pel Diari de Tarragona, refereix que està acceptat que tinguis problemes mèdics i acudeixis al metge, però les dificultats relacionals i econòmiques són un tema tabú, que s'ha de solucionar a casa. El model de Serveis Socials ha evolucionat d'ençà que es va crear l'Institut Municipal de Serveis Socials a Tarragona l'any 1986, se cerca l'autonomia de les persones, ja no es treballa des de les donacions (Muñoz, 2022). Tot i que, s'ha

d'anar amb compte, actualment “cada vegada estem més orientats a tasques administratives, em treu temps per fer plans de treball, domicilis, parlar i escoltar a les persones, coordinar-me i fer treball conjunt” (treballadora social C, 21 de març del 2022).

Per a poder portar a terme correctament les tasques de les TS, la modalitat més adequada, és híbrida, poder adaptar-se a totes les treballadores, agilització dels processos de treball, avantatges en la mobilitat i el desplaçament (Cuebas et al, 2021), per això, creuen que “el teletreball va molt bé, però continuem necessitant aquest treball de camp, més dinàmiques grupals... Menys tasques administratives que no hauríem de fer nosaltres” (treballadora social A, 4 d'abril de 2022).

Finalment, creuen que els reptes de l'administració, actualment són “augmentar recursos d'habitatge, la prevenció a les persones, ens trobem sempre amb les mateixes dificultats, usuàries que no saben gestionar els seus recursos econòmics”. (treballadora social C, 21 de març del 2022).

7. Conclusions

En els últims dos anys, a causa de la COVID-19, ha canviat la forma de portar a terme les intervencions en el treball social. Les treballadores socials dels CSS van haver de fer un gran esforç per a continuar atenent a les persones en un context de crisi com l'actual.

La situació de gran complexitat, va suposar un esgotament professional. Els factors que afavorien el sorgiment de la síndrome del *Burnout*, van empitjorar, i a més, en van sorgir de nous. La digitalització, en aquest context, va esdevenir un mitjà per a poder continuar fent la seva feina, les trucades telefòniques, les videotrucades i el WhatsApp, eines que no s'havien plantejat mai per fer les nostres tasques d'acompanyament i que van ser elements clau per a poder continuar en contacte amb les persones usuàries i entre les professionals i així, poder seguir treballant en xarxa.

No obstant això, també va actuar com a facilitador per a patir la síndrome. La bretxa digital és quelcom inherent en la societat actual, les treballadores socials

també hi formen part: el desconeixement del funcionament del programari nou, la falta d'habilitats per a resoldre problemàtiques digitals, s'afegien a la dificultat de fer les seves intervencions amb les persones per telèfon, ja que les hi era molt complex recollir tota la informació necessària, detectar demandes implícites i que les persones entenguessin el procediment a seguir en determinades actuacions.

L'organització per la qual treballaven no les va donar el suport adequat, el material tecnològic va arribar tard, quan ja es reprenia l'atenció presencial. Tot i l'increment de la plantilla, aquesta no va ser suficient per atendre a totes les persones sense que les professionals patissin una sobrecàrrega de feina. A més, des de la institució no es va oferir una formació digital per a totes les treballadores per a reduir aquesta bretxa digital.

Tenint en compte tots els factors anteriors, aquestes deriven a tenir despersonalització, realització personal reduïda i esgotament emocional. Per a poder evitar-la i tractar-la, és necessari elaborar i executar una sèrie de mesures preventives, proactives i institucionals que vetllin pel benestar emocional.

És essencial, tenint en compte que per als CSS les treballadores socials són un dels recursos més valuosos que posseeixen, convertint-se en el vincle entre els recursos materials i econòmics que ofereixen les institucions i la població a la qual va dirigida, aquestes tenen la capacitat de gestionar aquest ventall de recursos per a cobrir les necessitats socials i pal·liar les situacions problemàtiques.

Les mesures poden provenir de diferents agents i en diferents moments, algunes d'elles poden ser útils en diversos moments. La universitat com a primer agent interventor, que a través de la formació que imparteix, també ha d'incloure i oferir a l'alumnat eines per a gestionar les seves emocions, l'angoixa, la preocupació, la frustració i l'esgotament que pot provocar aquesta professió. Però, un cop acabat el grau, és vital la formació continuada individualitzada, per a poder cobrir les mancances i així saber com fer front a les situacions amb què actuen, aquesta formació és responsabilitat de la professional, però també, de l'organització on treballen.

Des de les institucions també té l'oportunitat d'oferir una altra mesura preventiva portant a terme una bona gestió dels CSS, pel que fa als recursos materials i recursos humans. En aquesta gestió adequada, s'ha d'incloure una supervisió periòdica dels equips de treball, per a poder observar quin és el nivell de benestar de les professionals i en quines problemàtiques estan fent front en aquell moment.

Per concloure, el futur dels centres de serveis socials, depèn en gran part de les treballadores socials, per això s'ha de cuidar el seu benestar professional. Des d'una mirada holística, és necessari un canvi progressiu en la forma de concebre els CSS, partint de la premissa que la modalitat híbrida és el camí a seguir. La semipresencialitat com a facilitadora per a oferir un seguiment òptim a les persones que accedeixen al servei. Aprofitant els beneficis que comporten ambdues: la recollida d'informació necessària per detectar totes demandes i l'afavoriment per a la creació d'un vincle professional – usuària que s'obté de la intervenció presencial; i l'optimització del temps i la facilitat per mantenir un contacte regular, a través de missatgeria instantània i altres aplicatius, amb les persones beneficiàries i les professionals que ofereix el món digital.

8. Fonts documentals

Alguacil, J. (2012). La quiebra del incompleto sistema de Servicios Sociales en España. *Cuadernos de trabajo social*, 25(1), 63-74.

https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2012.v25.n1.38434

Baranda, L. (2019). *Estudi de salut, estil de vida i condicions de treball de les treballadores socials de Catalunya: La Salut de les treballadores Socials*.

Fundació Galatea. <https://www.fgalatea.org/Upload/Documents/9/2/9252.PDF>

Berg-Weger, M., Morley, J. (2020): "Editorial: Loneliness and Social Isolation in Older Adults during the COVID-19 Pandemic: Implications for Gerontological Social Work. The Journal of Nutrition". *Health & Aging*, N. 24, abril 2020, p. 456-458. <https://doi.org/10.1007/s12603-020-1366-8>

CALZADA, I., et al. (setiembre, 2020) Los Servicios Sociales ante la Pandemia: Retos, Desafíos y Respuestas Hacia la Nueva Normalidad. *Instituto Nacional de Administración Pública*, 2020, p. 1-48.

<https://www.inap.es/documents/84257/0/INFORME+MONITOR+DE+IMPACTO-SEPTIEMBRE.pdf/>

CALZADA, I., et al. (noviembre, 2020) Los Servicios Sociales ante la Pandemia: Más demandas que atender y más retos ante la complejidad. *Instituto Nacional de Administración Pública*, 2020, p. 1-41.

<https://www.seaus.net/images/stories/pdf/serviciossocialespandemia.pdf>

CALZADA, I., et al. (febrero, 2021) Los Servicios Sociales ante la Pandemia: Sin esperanza, con convencimiento. *Instituto Nacional de Administración Pública*, 2020, p. 1-80.

<https://www.inap.es/documents/84257/0/INFORME+MONITOR+DE+IMPACTO-FEBRERO+2021.pdf/6e01d03e-5b34-7207-6d38-90017742acfc>

Camacho, K. (2005). La brecha digital. C & F Editions. *Palabras en juego: enfoques multiculturales sobre las sociedades de la información*, 61-69.

<https://docplayer.es/10931125-Palabras-en-juego-enfoques-multiculturales-sobre-las-sociedades-de-la-informacion-2005-2006.html>

Cantos, J., et al. (2021) *Informe de la COVID-19 a la societat de Tarragona*. Ajuntament de Tarragona.

<https://www.antropologia.urv.cat/es/investigacion/proyectos/covid-en-tarragona/>

Capdevilla, D. (2011). Los retos de la era de las TICs: nativos digitales contra inmigrantes. *Comunicación y medios*, (23), pag-23.

<https://doi.org/10.5354/rcm.v0i23.26336>

Caravaca, F., et al. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales en España. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 9(17), 89-109. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284>

Carballeda, A. (2020). *Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de Covid-19* [Arxiu PDF] <https://www.trabajo-social.org.ar/wp-content/uploads/La-intervenci%C3%B3n-del-Trabajo-Social-en-tiempos-de-Pandemia-2.pdf>

Consorci Administració Oberta de Catalunya. (n.d.) *Hèstia* <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/hestia/>

Cuebas, A., et al. (2021) Consideraciones y Perspectivas del Teletrabajo: Ante la nueva realidad de la virtualidad. *Nuestro reto*, vol. 16, 13-23

<https://sofi.uprag.edu/wp-content/uploads/2021/10/Revista-Nuestro-Reto-Editado-SOFI-4985-Vol.16.pdf#page=13>

Cuenca, A. (2022) *Estudi sobre l'estat de la digitalització al tercer sector*. Taula del tercer sector social de Catalunya. <https://m4social.org/projecte/estudi-estat-digitalitzacio-tercer-sector/>

De Arquer, M. et al. (1996). *NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Garcia G. (2021). Pandemia, personal sanitario y burnout: el síndrome de estar quemado como enfermedad del trabajo. *Lex Social: Revista de Derechos Sociales*, 11(2), 3-27. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.6001>

Gené, J. (2020). Parapetados tras el teléfono. *Atención Primaria Práctica*, 2(4), 100062. doi: [10.1016/j.appr.2020.100062](https://doi.org/10.1016/j.appr.2020.100062)

Hernández, A. (2018). Los riesgos en la profesionalización del Trabajo Social en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(1), 139. <https://doi.org/10.5209/CUTS.54344>

Institut de Serveis Socials de Tarragona (n.d.) *Missió, visió i valors* [Arxiu PDF] no publicat

Juste, P. et al (2015). Las personas mayores y las TIC. Un compromiso para reducir la brecha digital. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 26, 337-359. DOI: 10.7179/PSRI_2015.26.13

Lima, A., et al (2019). *III Informe sobre els Serveis Socials a Espanya*. Consejo General del Trabajo Social [Arxiu PDF]

https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE_III_WEB.pdf

Martínez, J. Á., et al (2021). Predictors of burnout in social workers: The COVID-19 Pandemic as a scenario for analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 5416. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105416>

Montagud, X. (2016). Las consecuencias de la burocratización en las organizaciones de servicios sociales. *Comunitaria: revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, 11, 69-89. DOI: [10.5944/comunitaria.11.4](https://doi.org/10.5944/comunitaria.11.4)

Muñoz, E (2020). La entrevista telefónica. No todo es clínica. *AMF* 16(11); 659-667.

https://www.researchgate.net/profile/Elena-Munoz/12/publication/348163329_La_entrevista_telefonica_No_todo_es_clinica/links/5ff18739a6fdccdc8267182/La-entrevista-telefonica-No-todo-es-clinica.pdf

Muñoz, N. (12 de febrer del 2022). Estem desbordats i preocupats. *Diari de Tarragona*. [«Estamos desbordados y preocupados» \(diaridetarragona.com\)](https://www.diaridetarragona.com/estamos-desbordados-y-preocupados)

Noonan, M., et al (2012). The hard truth about telecommuting. *Monthly Labor Review*, 135, 38-45.

https://www.researchgate.net/publication/316926857_The_Hard_Truth_About_Telecommuting

Olivares, V. (2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *entrega del doctorado honoris causa a Christina Maslach*.

https://www.researchgate.net/profile/Victor-Faundez-4/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout/links/585318e108ae7d33e01ab552/Christina-Maslach-comprendiendo-el-burnout.pdf

Puig, C (2011). Trabajo social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (49), 47-73.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4111380>

Social Psychology Network (4 d'agost del 2016) Christina Maslach <https://maslach.socialpsychology.org/>

Torres, L.A., et al (2021) Violencia en el mundo del Trabajo. *Consideraciones de la especialidad laboral y la seguridad social 6*. [Universidad Libre]

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20111/Violencia%20mundo%20trabajo%20Iberoamerica%20-20vr.%20digital%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Unió General de Treballadors de Catalunya (2020) *El teletreball com a eina i escenari laboral*. [Arxiu PDF]

http://ugtcat.net/subdominis/premsa/el_teletreball_com_a_eina_i_escenari_laboral.pdf

Revista de l'article científic

La revista escollida és la *Revista del Treball Social* (RTS) aquesta està editada pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, és una revista especialitzada que publica des de l'any 1960 amb periodicitat quadrimestral.

La finalitat és contribuir en l'enriquiment de l'acció professional mitjançant la transmissió de coneixements teòrics – pràctics i la reflexió crítica i transformadora al voltant de la intervenció social.

L'*RTS* publica articles sobre investigacions originals, treballs i experiències pràctiques relacionades amb el treball social, els serveis socials i les polítiques socials.

Es publiquen dos números anuals elaborats a partir de la presentació lliure d'articles i un tercer dedicat a un tema monogràfic rellevant i d'actualitat.

Per a fer enviaments d'un article, com anomena la revista, "A fons". Ha d'oferir una temàtica d'interès per a les professionals del treball social. Amb una extensió d'entre 6.000 i 8.000 paraules incloent les referències bibliogràfiques.

Per a la presentació, ha de ser en format electrònic, en un document de text editable (.docx o .RTF), amb lletra Arial cos 12; interlineat 1,5; marges tres. Les cites literals es transcriuran en Arial 11, interlineat 1,5 i marges 4 cm. L'idioma pot ser en català o castellà indistintament. Haurà de presentar títol i subtítol, en cas que inclogui (40 paraules màxim), resum (250 paraules màxim) en català o castellà i anglès. Per últim, les normes bibliogràfiques estaran regides per la 7a edició de les normes APA (2020).

El Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

“És una corporació de dret públic, creada com un espai plural de representació col·lectiva que actua com a veu i referent professional del col·lectiu col·legiat de treballadors i treballadores socials. Per afavorir el seu apropament al territori, el Col·legi ha apostat decididament per la descentralització i, per això, a més de comptar amb la seu a Barcelona.

Té representació a Girona, Manresa, Tarragona i Terres de l'Ebre" (Ajuntament de Barcelona, n.d.).

Els seus objectius són:

1. Que el treball social esdevingui una professió de referència en la defensa dels drets socials.
2. Millorar continuadament la professió i les persones col·legiades.
3. Contribuir a l'excel·lència desenvolupant accions formatives.
4. Oferir espais de cura i acompanyament a les professionals.

L'objecte del meu article és analitzar com ha afectat la digitalització i el *Burnout* a les treballadores socials dels Centres de Serveis Socials Bàsics de Tarragona i com l'existència de la bretxa digital tant en les professionals com en les persones usuàries ha augmentat l'esgotament professional.

Tot i que el meu article se centra en les treballadores socials dels Centres de Serveis Socials, crec que és una temàtica extrapolable a tot el col·lectiu de treballadores socials. Aquestes, independentment de l'àmbit d'actuació i l'organització han hagut de fer front a la digitalització a causa de la crisi sanitària i als factors que afavoreixen l'aparició de la síndrome del *Burnout*.

Per això crec que la revista RTS del Col·legi Oficial del Treball Social és la més idònia i adequada per a fer la difusió d'aquesta temàtica, la qual, considero que haurien de conèixer totes les professionals i totes les institucions i organitzacions on elles treballen per a poder actuar en conseqüència.

Fonts documentals revista

Ajuntament de Barcelona (n.d.). Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.

<https://www.bcnsostenible.cat/web/punt/col-legi-oficial-de-treball-social-de-catalunya>

Col·legi Oficial de Treball Social De Catalunya. (n.d.). Qui som. Benvinguda.

<https://www.tscat.cat/informacio/el-collegi/gui-som>