

**XI CONGRESO ESTATAL DE TRABAJO SOCIAL
ZARAGOZA, 6, 7 Y 8 DE MAYO 2009-03-02**

EJE 2: Los Cinco Sentidos en Trabajo Social

**DEL CONTACTO EN EL ESCENARIO SOCIAL A LA CONSTRUCCIÓN DE
REDES SOCIALES Y FUENTES DE APOYO SOCIAL**

**Cristina Villalba Quesada
Profesora Titular de Trabajo Social
Universidad Pablo de Olavide. Sevilla
civilque@upo.es**

RESUMEN

Esta comunicación presenta unas reflexiones sobre la importancia de recuperar el sentido relacional del Trabajo Social. Considera las perspectivas teóricas ecológicas y ecosistémicas las más apropiadas e integradoras para tener en cuenta tanto las redes sociales personales como las redes familiares y comunitarias. Propone, a partir de aquí, unas líneas metodológicas que incluyen tanto la evaluación de las redes como algunos objetivos y estrategias de construcción, complementación, sustitución o activación de las mismas. Finalmente plantea la necesaria colaboración entre los sistemas profesionales, comunitarios y personales en la construcción de redes y unas directrices para la práctica a modo de conclusiones.

Palabras claves: redes sociales, perspectiva ecológica, construcción de redes

1. INTRODUCCIÓN

Agradezco especialmente la invitación a participar en este Congreso Estatal de Trabajo Social. Hace tiempo que me gusta preguntarme por el sentido de algunas intervenciones que realizamos desde el Trabajo Social en sus múltiples ámbitos y facetas. Para mi esta pregunta tiene que ver con la

coherencia, con los valores, con las raíces, con los elementos que van identificando, de forma estable y dinámica a la vez, la especificidad del Trabajo Social.

A veces parcelamos demasiado las realidades de vida cotidiana de los clientes, las fragmentamos, las simplificamos y no las podemos ver. Nos quedamos tranquilas/os evaluando necesidades expresadas y latentes y ofreciendo ayudas y seguimientos, que, a pesar de ser empáticas, relaciones y cada vez más sistematizadas, no cuentan con las percepciones y ayudas informales de las personas con las que trabajamos. Muchas veces incluso las tratamos como si vivieran aisladas porque no somos capaces de identificar, junto con ellas, sus órbitas sociales, sus contextos relaciones, los espacios donde viven, sus redes, sus apoyos reales. A veces nos relacionamos con estas personas desde posiciones técnicas, desde una sobreespecialización, como si no tuvieran mundo propio y nosotros profesionales, miembros del sistema formal de ayuda, todavía fuéramos sus únicos puntos de apoyo, los únicos que pueden ofrecerle ayuda. Sin embargo el mundo relacional de las personas a las que atienden los trabajadores sociales está ahí, en sus vidas y espacios cotidianos, en sus hogares, en sus calles, en sus bloques, en sus barrios, con sus sistemas familiares, en sus trabajos etc. Sus sistemas de apoyo pueden ser escasos, estar cansados, deteriorados, llenos de conflictos, limitados por escasez de medios etc., perdidos o enfadados pero suelen estar en algún lugar. Se ha avanzado mucho en las prácticas socio comunitarias basadas en redes sociales y también en las metodologías específicas de análisis de redes sociales, cuyos autores y trabajos encontramos en www.redes-sociales.net. Aún así mi impresión es que cuesta que los trabajadores sociales, que son originariamente y específicamente trabajadores de redes y en redes, integren el significado, la visión y las estrategias de redes en sus prácticas cotidianas.

2. LA PERSPECTIVA ECOLÓGICA TIENE SENTIDO EN TRABAJO SOCIAL

La confluencia de tantos elementos a tener en cuenta en una situación personal- familiar o comunitaria hace necesario posicionarse, desde mi punto de vista, en perspectivas teóricas integradoras y pluralistas que permitan (1) por una parte la observación de las múltiples elementos, múltiples influencias, múltiples factores determinantes, que facilitan u obstaculizan el desarrollo de las personas; (2) que integren los diversos niveles de análisis: individual, familiar, grupal, comunitario y macrosocial y (3) que incorpore las percepciones, puntos de vistas, vidas cotidianas, costumbres, culturas, ayudas informales, espacios relationales, gustos y motivaciones de las personas con las que trabajamos.

Encuentro importante devolver al Trabajo Social el sentido relacional de su origen, conceptualizado de una manera actual a través de las perspectivas teóricas sistémicas y, sobre todo, ecológicas como plantea Navarro (1996,1997). Es desde ahí donde creo que se recupera más el valor del Trabajo Social como trabajo relacional, como trabajo de red, como trabajo en redes informales y formales, como trabajo de activación de recursos de las personas y de sus distintos contextos, como trabajo de horizontalidad y colaboración con grupos y comunidades. Considero a los trabajadores sociales como ecologistas de lo sociorelacional, siempre identificando y buscando recursos, aprovechando, conectando y potenciando éstos. Pienso sin embargo que para esto le faltaban y le faltan a los trabajadores sociales conocer el avance que ha existido en instrumentos y estrategias y le sobran quejas de escasez de recursos. Desde las perspectivas ecológicas se están viendo las redes informales desde el principio de la intervención, y se están identificando los distintos contextos relaciones de las personas y sus conexiones. Se hace esto porque se cree en las redes aunque estén invisibles o alejadas y porque se pone el énfasis en el dinamismo de la vida cotidiana, en los acontecimientos importantes que les ocurren a las personas, en las respuestas de vida que se activan ante ellas y en el apoyo y solidaridad. También se están identificando y visualizando los riesgos relationales y se evalúa la vulnerabilidad relacional, las

fracturas relaciones, la falta de vínculos que ayuden al acceso a recursos comunitarios, los cambios, las crisis, el cansancio, el deterioro y los conflictos relacionales. Se procura observar el máximo de factores que intervienen e interactúan en una situación, ya estemos interviniendo en un nivel más individual-sistema familiar o más comunitario. La interacción entre los factores que están interviniendo-determinando una situación y que están favoreciendo u obstaculizando el desarrollo y autonomía de las personas cobra un valor importante en esta perspectiva. Se hace imprescindible también identificar la existencia o no de las interacciones entre los diferentes contextos relaciones (escuela, trabajo, barrio, vecindad etc.) y la calidad de la interacción y comunicación entre ellos.

Las perspectivas ecológicas integran las percepciones y narrativas de las personas sobre ellas mismas y sus situaciones, sobre sus vidas, sus respuestas ante los acontecimientos vitales importantes que les han sucedido, los cambios y crisis. Favoreciendo espacios relationales de toma de conciencia ayudamos a la identificación de sus capacidades de respuestas, de autocuidado, autodirección, autoeficacia, autocontrol y autoestima. Por esto *uno de los objetivos del Trabajo Social sería identificar los recursos y potencialidades de los clientes o usuarios, ya sean estos internos, de las redes sociales y sistemas de apoyo, familiares, comunitarios y formales y crear condiciones para ayudar a activar, potenciar, sustituir o complementar el uso de tales recursos.*

De esta manera, muchas de las respuestas a problemas sociofamiliares no tienen por qué requerir necesariamente intervenciones muy técnicas y especializadas ni propiamente terapéuticas, sino que, desde un vínculo de confianza en la ayuda, pueden implicar permanentes colaboraciones y negociaciones entre trabajadores sociales y clientes para ir construyendo éstas de forma conjunta. Desde mi punto de vista sólo cuando encontramos personas y familias muy aisladas, situaciones de alto riesgo para niños/as y población vulnerable, daño por negligencia, maltrato, u otra situación sometida de forma legal a protección de derechos, debemos tomar la dirección de sus vidas y

asumir la intervención profesional y la ayuda desde el control institucional. Y esto ha de ser de forma temporal aunque se prolongue en el tiempo.

Por esto es importante para los Trabajadores Sociales liberar tiempo de gestión burocrática, ceder tareas administrativas y encontrar espacios de supervisión-reflexión sobre la práctica en los distintos centros de trabajo. Es muy fácil perder el sentido del Trabajo Social actualmente en nuestra compleja sociedad, en el panorama tan fragmentado de servicios públicos y semipúblicos. Una formación sistémica y ecológica y una sistematización de instrumentos prácticos, flexibles, contextuales ayudan a la práctica relacional y colaborativa. El uso de entrevistas en profundidad, genogramas, mapas de redes personales, cuestionarios de apoyo social, análisis de redes sociales, técnicas y estrategias de autoayuda, etc. refuerza más el papel de los trabajadores sociales como *colaboradores, capacitadores, docentes, mediadores, con funciones de defensa, facilitación, orientación y organización fundamentalmente* (Payne, 1995: 189-190).

El conocimiento fragmentado, sobreespecializado, difícilmente sirve como fundamento firme de las intervenciones, políticas y programas sociales, sobre todos para disciplinas generalistas como el Trabajo Social. El acercamiento ecológico aboga por el encuentro interdisciplinar, por la integración de distintas miradas conceptuales y por el uso de alternativas o marcos complementarios de análisis, así como de nuevas metodologías donde se lleve a cabo la investigación y la intervención, como venimos exponiendo. Desde estas perspectivas se transfieren conocimientos a las personas con las que se trabaja, sean niños, adolescentes, padres, personas solas, familias y se plantean acuerdos, diálogos y participación con las personas y grupos. Permitimos que decidan, que estén informados, que tomen o no nuestra ayuda, que crezcan y que se marchen.

3. LA EVALUACIÓN DE LAS REDES SOCIALES PERSONALES, COMUNITARIAS Y FORMALES

Los enfoques y estrategias de redes y apoyo social impulsan la participación, la implicación personal y comunitaria y favorece las

colaboraciones posibles entre los servicios y los sistemas de ayudas informales. Gran parte de las exclusiones y los riesgos en los que viven las personas están vinculados a la vulnerabilidad relacional en el sentido de: (1) falta de vínculos diversos percibidos como importantes (red social personal); falta de disponibilidad de apoyos emocionales e instrumentales (sistema de apoyo personal) y falta de vínculos más periféricos que favorecen el acceso a recursos comunitarios (vínculos débiles). Es por esto que se hace necesario saber evaluar todas estas dimensiones relacionales para activar estrategias de redes y de apoyo.

Existen ya en el estado español numerosas experiencias de trabajo en red profesional con casos de atención a familias en riesgos, violencia de género, discapacidades, enfermedades mentales, adicciones, procesos migratorios etc. Las reuniones periódicas de todos los profesionales que trabajan con un caso o las coordinadoras de profesionales y grupos comunitarios o las experiencias de investigación acción participativa son ejemplos de este trabajo en red de colaboración entre sistemas de ayudas formales e informales y de participación ciudadana.

Sin embargo la construcción de redes y la colaboración de los sistemas de ayuda van más allá de estas estrategias. Supone un nuevo paradigma de trabajo social, que incorpora de una manera activa en el estudio, en el análisis, en la toma de decisiones y en la intervención a las personas implicadas ya sea en un caso individual-familiar o en programas comunitarios de prevención o integración dirigidos a diferentes colectivos (mujeres, jóvenes, mayores, personas con discapacidades, niños y niñas...) o a diferentes líderes de sectores poblacionales (comunidades gitanas, inmigrantes..) en la programación de acciones con estos colectivos.

Volviendo a la importancia de las redes personales de los clientes, usuarios, participantes en programas, etc. con los que trabajamos (familiares, relaciones vecinales, amistades) podemos decir que éstas se vinculan con los profesionales de varias formas y sirven para un conjunto de funciones. En relación con los servicios profesionales las redes personales pueden: (1) aumentar, mejorar o servir como lugar para actuaciones tanto educativas y

preventivas como terapéuticas; (2) pueden impedir o animar a la utilización de servicios, excluir la necesidad de los servicios, sustituirlos o servir como mecanismo de derivación para utilizar recursos adecuados. Estas funciones parcialmente contradictorias sugieren que redes diferentes pueden influir en la utilización de servicios formales de maneras diferentes. Necesitamos operativizar intervenciones que sabemos van a estar influidas por múltiples factores y situaciones muchas de las cuales ni conocemos ni podemos predecir ni siquiera podemos aspirar a saber cuáles son.

3.1. Identificación y análisis de las redes sociales personales

La identificación de la red social personal se hace normalmente en el contexto relacional profesional, en una o dos entrevistas cuando se tiene una buena relación con la persona o con la familia con la que estamos trabajando. Se puede utilizar el mapa de red social -Figura 1- (Biegel, 1984; Tracy y Whittaker, 1990 y Villalba, 1993) para visualizar mejor todas las características. Para ello nos podemos basar en las características descritas por Moxley (1989) y expuestas en Villalba (1993) o por la descripción de las mismas que hace Sluzki (1996). Sabemos que las redes amplias, recíprocas, flexibles, proveedoras de apoyo emocional, instrumental y material, densas y diversas son las que posibilitan a las personas un desarrollo psicosocial adecuado. Por eso es importante que sepamos identificar tanto las características estructurales como las relacionales. Las características estructurales incluirían: a) la amplitud de la red: el número total de personas mencionadas en la red, b) la diversidad de miembros en la red: si hay familia, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, de escuela, c) la densidad de la red: si la mayoría de los miembros están interconectados entre si o por el contrario existe una mayoría de miembros que no se conocen entre si, d) la dispersión de la red: si hay facilidad de contacto en términos de espacio y tiempo con los miembros de la red. Las características interaccionales que debemos conocer son: a) los miembros de la red que ejercen multiplicidad de apoyos con la persona de referencia (ofrecen apoyo emocional, con tareas, acompañamiento etc), b) el

intercambio de ayuda material, emocional e instrumental entre los miembros de la red y la persona de referencia, c) la direccionalidad de la ayuda, si ésta es en general dada y recibida por la persona o por el contrario la persona de referencia es fundamentalmente dadora o receptora de la ayuda, d) la duración de las relaciones con los miembros de la red, e) la mayor o menor intensidad del vínculo que se percibe con cada uno de los miembros de la red.

Mapa de Red Social Personal

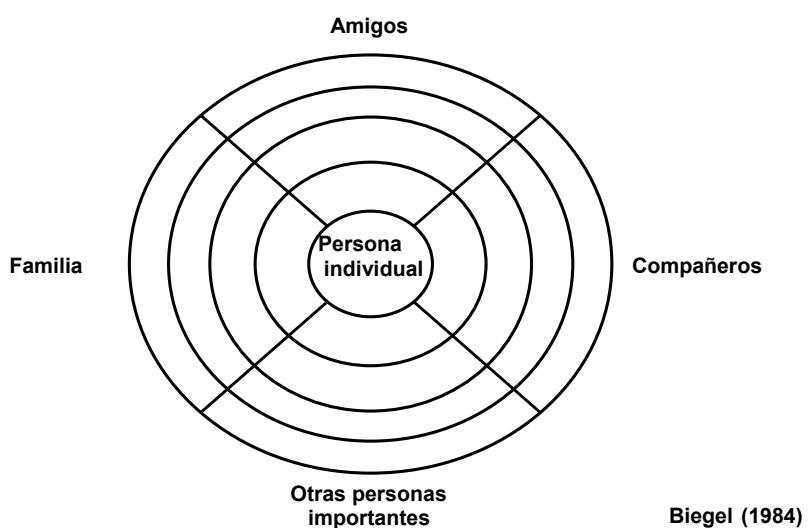


Figura 1. Mapa de Red Social Personal (Biegel, 1984).

Para el análisis de la función de apoyo de las redes sociales personales se puede utilizar una hoja rejilla y cuestionarios complementarios de apoyo social. El cuestionario de apoyo social de Barrera et al (1984) funciona muy bien para identificar las diferentes categorías de apoyo y el conflicto en las relaciones más importantes de las personas (Villalba 1995, 2000a, 2000b, 2003, 2004 y García, Naranjo y Villalba (2002). Analizando, junto con la persona con la que estamos trabajando, la estructura, los patrones de interacción y la función de intimidad, las relaciones sociales de apoyo, las tensiones y los conflictos..."se pueden establecer estrategias que potencien las redes donde estas existen, desarrollarlas cuando se vea necesario y dejarlas solas cuando están funcionando bien" (Maguire, 1983). En este apartado es

importante valorar junto con la red social otras dimensiones de ésta como son la capacidad de autocuidado de la persona o familia de referencia y de los miembros de la red más relevantes. Esto nos situará en las posibilidades de las personas para cuidar y mantener sus propias redes y para aumentar o modificar éstas. La valoración de la relación con la comunidad y con los servicios formales es también importante. Es importante conocer si nuestros usuarios participan en actividades comunitarias, están aislados, son aceptados, hay personas de la comunidad que le ayudan. Igualmente relevante es conocer a qué otros servicios formales han acudido o acuden, quien les está ayudando desde el sistema formal.

En relación a los sistemas familiares podemos observar cómo las redes de los padres influyen en el desarrollo de los hijos y, por otra parte, en las redes de cada uno de los miembros de la familia se suelen contener los demás miembros de la familia. Por tanto debemos conocer la red social de cada miembro y la percepción del lugar que ocupa el resto de la familia y las personas fuera de la familia en cada uno de ellos para valorar la dimensión relacional familiar y detectar si hay algún miembro que se percibe aislado.

3.2. Identificación y análisis de las redes sociales en comunidades territoriales

Las redes comunitarias en sentido territorial, no virtual, se pueden conocer identificando qué grupos, asociaciones y organizaciones comunitarias existen, a qué sector de la población atienden, cómo se formaron, cómo están organizadas, cómo funcionan, qué personas de la comunidad participan en ellas, si existe o no un liderazgo en ellas y qué tipo de liderazgo y qué tipo de apoyo ofrecen a sus miembros, y qué grado de contacto y colaboración tienen entre ellos. El carácter semiformal de algunas organizaciones comunitarias viene dado por la presencia, en estas organizaciones, de profesionales y subvenciones para programas específicos dirigidos a algún colectivo concreto de la comunidad: mujeres, mayores, personas con discapacidad, asociaciones de inmigrantes etc. También es importante tener en cuenta las organizaciones religiosas, recreativas y culturales y la proyección social que tienen en la

comunidad. Todas ellas son potencialmente proveedoras de apoyo para sus miembros y la comunidad. Conocer a través de quien se movilizan cada una de ellas. Debemos saber identificar a las personas concretas que ofrecen su ayuda de forma voluntaria a alguien o algún programa, no sólo los voluntarios que colaboran con los programas de servicios sociales y de salud sino también las personas que tienen una predisposición a ayudar a sus vecinos y a los miembros de sus familias. Y, después de conocer, aprender a relacionarnos con ellos en una actitud de colaboración y, junto con ellos, analizar el sistema de ayuda comunitario que visiblemente existe para cada sector de la población y para colectivo identificado como tal, y también junto con ellos, analizar la dinámica de relación entre estos colectivos y grupos y si es posible, visualizarla con mapas de redes: si se conocen o no, si tienen reuniones conjuntas, si duplican o no servicios, si compiten entre si, si para algún colectivo la comunidad ofrece muchas alternativas y proyectos y para otros nada. Podemos utilizar alguna metodología de análisis de redes para visualizar claramente esta identificación y relación entre los grupos y asociaciones de una comunidad territorial. También podemos desarrollar estrategias de trabajo comunitario para hacer esta identificación análisis y propuestas de estrategias comunitarias de red en el sistema de ayuda de la comunidad.

3.3. Identificación y análisis de los sistemas formales de ayuda en una comunidad territorial.

De la misma manera que el proceso anterior podemos conocer el número de servicios y profesionales que trabajan en la comunidad territorial, qué programas se están llevando a cabo, a través de quien, a qué colectivo de población se dirigen, qué respuestas están dando, cómo se coordinan, qué lugar ocupan en sus propios equipos y en el sistema al que pertenecen (educación, salud primaria, salud mental, servicios sociales) si existen conflictos o no en la coordinación entre los diferentes programas y servicios, en qué aspectos y en qué servicios o programas podríamos proponer colaboraciones, qué estabilidad tienen estos profesionales y estos programas en esa comunidad, qué grado de agotamiento profesional tienen o tenemos los

profesionales de esa comunidad, qué formación, qué motivación con el trabajo. Identificar y analizar el sistema de ayuda formal de una comunidad debe tener como objetivo la comprensión del funcionamiento del sistema profesional de esa comunidad, de los límites y posibilidades del trabajo en red profesional ya sea para intervenir en un sistema familiar o para proponer o participar en un grupo o en un programa comunitario más amplio. Identificar y analizar el sistema formal no nos debe colocar en una posición de juzgar a nadie sino de comprender lo que está pasando en los diferentes programas y profesionales. Se ha de hacer, previa invitación a todos, en reuniones conjuntas de diferentes profesionales que voluntariamente quieran participar en esa identificación, análisis y posibles propuestas de trabajo de red profesional. Se pueden utilizar algunas técnicas y pautas de comunicación dirigidas a los grupos de apoyo basados en la autoayuda (Villalba, 1997) y elaborar conjuntamente unas normas y un mínimo encuadre para las sesiones procurando hablar siempre en primera persona

4. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CONSTRUCCIÓN DE REDES SOCIALES

Los objetivos de construcción de redes sociales se basan en los estudios que muestran cómo las redes amplias, diversas, recíprocas, con una densidad media, estables y con intensos vínculos entre los miembros son las que ofrecen mayores sistemas de apoyo social y posibilidades para el desarrollo social de las personas. Son las redes sociales que reflejan la pertenencia a un sistema de relaciones saludables y de intercambio mutuo. Las estrategias de redes han de estar encaminadas a desarrollar estos objetivos tanto a nivel personal-familiar como comunitario. Debemos orientarnos a aumentar, diversificar, flexibilizar y estabilizar los vínculos y colaboraciones positivas así como incorporar a todos los miembros relevantes en los distintos contextos relacionales de las personas, si hablamos de estrategias de redes personales, y de los distintos grupos, asociaciones etc. de la comunidad, si hablamos de redes comunitarias. En la tabla 1 se exponen algunas estrategias de redes personales que se basan, entre otros aspectos, en el uso de la comunidad como recurso. Las describimos a partir de los objetivos y estrategias descritas

en Villalba (1995) con la integración de las aportaciones de Bonet (2006) y de Arranz (2009) sobre la importancia de las estrategias con vínculos débiles.

Tabla 1. Estrategias de redes sociales personales (Basado en Villalba, 1995)

Estrategias para aumentar o complementar los recursos de apoyo existentes en las redes de los usuarios
A) Vincular a los usuarios con actividades comunitarias a través de una tercera persona que le acompañe o le refuerce
B) Implicar a los usuarios en actividades recreativas y de socialización a través de los miembros de sus redes
C) Sugerir a los usuarios trabajar como voluntarios en una organización o grupo de su comunidad
D) Vincular a voluntarios de la comunidad con los usuarios en el plan de apoyo que establezcamos con estos
E) Ayudar a los usuarios a reencontrarse con miembros significativos del pasado, a los que haya dejado de ver
Estrategias para crear recursos sustitutos en las redes de los usuarios
A) Vincular con los usuarios un/a monitor/a, auxiliar de ayuda a domicilio (público, privado o voluntario) u otra figura intermedia para sustituir temporalmente funciones cuidadoras
B) Implicar a alguna persona de la red social de los usuarios en funciones que temporalmente no pueden ser asumidas por ellos/as (cuidado de los niños, tareas del hogar, acompañamiento etc)
C) Vincular con los usuarios una persona voluntaria o del sistema formal (educadores) que cumpla funciones educativas con ellos
Estrategias para favorecer la estabilidad de las redes
A) Ayudando a los usuarios a mantener relaciones significativas para ellos a lo largo del tiempo
B) Ayudando a los usuarios a mantener su estabilidad física, económica, emocional y geográfica
C) Ayudando a los usuarios a saber resolver conflictos relacionales con pautas de comunicación
Estrategias para favorecer la flexibilidad d las redes
A) Ayudar a los usuarios a saberse comunicar en distintas situaciones vitales y con distintas personas, las conocidas e importantes y las desconocidas.
B) Trabajo sobre cambio de actitudes, cambio de roles con los usuarios y los miembros de sus redes en reuniones conjuntas
C) Impulso de grupos de apoyo con técnicas de autoayuda, de usuarios con las mismas características o mismas circunstancias
D) Impulso de grupos de apoyo de figuras sobrecargadas de distintas familias
E) Información, orientación y asesoramiento a miembros de las redes de los usuarios
Estrategias para favorecer la reciprocidad de las redes
A) Formación de habilidades sociales con los usuarios y los miembros de sus redes
B) Planificación de tareas y responsabilidades con los usuarios y los miembros de sus redes
C) Ayudar a los usuarios a saber dar y pedir información, ayuda etc. En distintas situaciones, con distintas personas y en distintos contextos.
Mediar en las interacciones conflictivas de las redes
A) Valorar el riesgo de violencia, maltrato y amenaza latente que se generan en las relaciones conflictivas entre los usuarios y los miembros de sus redes incluidos parejas, hijos/as y padres/madres a través de entrevistas en profundidad con ellos
B) Conocer la percepción que cada persona tiene de si mismo y de los otros en reuniones mantenidas con los usuarios y miembros de sus redes
C) Preparar a los usuarios y los miembros de sus redes para una posible terapia familiar o terapia de red llevada a cabo por especialistas en el tema.
Estrategias para aumentar la capacidad de autocuidado de la persona central de la red y los miembros más relevantes de su sistema de apoyo
A) Incorporar tiempos de descanso y espacios libres para los usuarios a través de la ayuda o los miembros de sus redes sociales o a través de recursos sustitutos
B) Valorar el funcionamiento físico, cognitivo, emocional y conductual de los usuarios y los miembros más relevantes de sus redes sociales
C) Elaboración conjunta de un plan de apoyo que refleje las actividades diarias de autocuidado

En esta comunicación nos centraremos más en señalar estrategias de redes personales porque son las que ha trabajado más esta autora, aunque a partir de las estrategias de redes sociales personales se llega a las comunitarias y viceversa. La diferencia está en a quien o quienes consideramos figura central, si a la persona, a la familia, a uno grupo concreto o a una comunidad territorial concreta. Así como en las estrategias de redes personales necesitamos identificar e incluir (de forma manifiesta o simbólica) a todos los miembros de las redes, sobre las redes comunitarias el trabajo en red implica la inclusión organizada y horizontalizada de todos los grupos, asociaciones y programas que trabajen en un sector determinado y quieran desarrollar un plan de acción conjunto. Lo relevante aquí es la colaboración de todos los implicados, incluidas las diferentes organizaciones ciudadanas que estén implicadas en las acciones que se planteen. El trabajo en red en comunidad se hace visible sobre todo en las experiencias de planes y programas integrales que se llevan a cabo en zonas de transformación social de las ciudades y en algunos municipios del Estado.

Un criterio básico para la construcción de redes es que exista disposición, deseo y preferencias de los usuarios, grupos, asociaciones por este tipo de intervención, que hayamos valorado la prioridad del trabajo con redes sobre otros, que tengamos una buena la relación con los usuarios y grupos diversos de la comunidad, que tanto estos como nosotros pensemos que vamos a tener éxito en nuestras intervenciones, es decir, que logremos aquellos objetivos que nos vamos a proponer.

Como muchas experiencias y numerosos investigadores han demostrado las intervenciones en redes con personas y familias en riesgo cumplen una función compensadora, preventiva e integradora y no sustituyen sino complementan otras intervenciones profesionales.

5. LA IMPORTANCIA DE LOS EQUIPOS EN LAS ESTRATEGIAS DE REDES

Necesitamos empezar por un lenguaje de comunicación en primera persona, y un compromiso de diálogo, escucha y negociación más allá de las rigideces impuestas por los sistemas de servicios sociales o generadas por

nosotros mismos. Esto no significa que sea espontáneo sino que hay que planificar la intervención en base a estos principios y contar con una metodología y unas pautas de trabajo y dinamización de las reuniones que favorezca la flexibilidad. Sólo a partir de la empatía y de vínculos sociales flexibles se puede hablar, escuchar con respeto a los otros, resolver conflictos, operativizar proyectos, ser eficaces en la activación de estrategias de redes y propuestas de trabajo comunitario. Los posicionamientos rígidos rompen las redes y dejan de generar apoyos y acciones solidarias para los demás y para los propios miembros que forman la red central.

El trabajo en red implica que los equipos estén abiertos a producir cambios en las posiciones profesionales, que tengan una gran flexibilidad para el desempeño de roles múltiples y para confrontarse con personas y grupos de los sistemas familiares y comunitarios en un nivel de horizontalidad.

Los equipos de trabajo se han de acomodar a los cambios, abordar las crisis, elaborar las salidas y entradas de nuevos miembros, hablar, dialogar, negociar y cuidarse tanto personalmente como cuidar el entorno de trabajo, el equipo y sobre todo la tarea en común. Es importante saber estar sin sobrecargarse, cuidar la autoestima, quererse y trabajar desde la motivación y la positividad de las acciones que se emprenden para transmitir esto a los participantes del trabajo en red. Todo esto contribuirá a que nuestra dimensión humana se potencie en la presencia de las personas con las que trabajamos y tengamos más presentes los principios éticos de nuestro trabajo: autonomía, respeto, motivación por el logro y libertad individual con los límites impuestos por las propias restricciones legales, sobre todo de protección de los niños y niñas, mayores y personas en alto riesgo psicosocial.

6. LA COLABORACIÓN COMO ESTRATEGIA GLOBAL DEL TRABAJO EN REDES Y CON LAS REDES SOCIALES.

El concepto de colaboración puede ser demasiado amplio, además de convertirse en un concepto de moda, cuyas fronteras son variables y flexibles. Sin embargo si nos detenemos en su significado etimológico, no lleva directamente a lo que queremos: elaborar conjuntamente con los usuarios las

situaciones, los problemas y las respuestas. Siguiendo a Calder (1999) se fomenta, a veces en los servicios y también en los medios de comunicación, el tipo de equipos que permanecen inmóviles, preocupados, infravalorando a los usuarios y dificultando la cooperación. De acuerdo con este autor, si los responsables políticos quisieran realmente dar más importancia a la colaboración, deberían adoptar más claramente las perspectivas ecológicas. Desde esta perspectiva se incluye todos los niveles que hay que abordar en la práctica profesional, frente al modelo clínico imperante hasta hace poco en los actuales sistemas de ayuda tanto en salud como en servicios sociales.

La colaboración es un proceso y no un fin en sí mismo y está vinculado a un cambio de orientación hacia la elección y participación de los clientes, que no se limita hacia la asistencia. Los autores que actualmente se posicionan más claramente en esta postura de la colaboración son Osher y Osher (2002). *Son pocos los que creen que la colaboración se establece para alcanzar estos objetivos, especialmente cuando lleva mucho tiempo realizarlos, requieran mucho trabajo y puedan ser molestos para las organizaciones burocráticas* (Calder, 1999: 72).

La petición de más recursos a veces impide o limita realizar lo que requiere la colaboración. No siempre aumentar los presupuestos para servicios y programas favorece la colaboración. Se necesita un cambio de posición de los profesionales sociales, los responsables políticos, los responsables de programación y de las instituciones. La colaboración no implica que los trabajadores sociales, psicólogos y educadores se distancien de su obligación de evaluar daños y riesgos en las personas y colectivos con los que trabajan. Con este condicionante de control, la colaboración se puede desarrollar de varias formas dependiendo en gran medida tanto de las afinidades personales como de los modelos teórico-técnicos que se asuman desde los diferentes centros donde desarrollan su trabajo los trabajadores sociales.

Desde la perspectiva del modelo de red social se propone una estructura de *colaboración multinivel* que facilitará que la propia colaboración revitalice un sentido de comunidad fundamental para vencer el aislamiento personal y social desde las redes de apoyo disponibles. Esto, en los casos concretos de

atención individual-familiar, integraría la atención, supervisión y control que pueden asumir, no sólo los profesionales, sino también los miembros de las redes personales: vecinos, amigos, parientes, personas voluntarias, etc que actúan a través de las redes sociales informales.

Esta concepción integradora de los diferentes sistemas de ayudas aumentaría la información disponible requerida para calcular los riesgos razonables en los que se encuentran las personas y/o sistemas familiares. Desde esta perspectiva es necesario también que los profesionales consideren los riesgos y los daños y las potencialidades vinculadas a los claves culturales y religiosas específicas que, cada vez más, encontramos en nuestra sociedad.

Para Musitu (1998) el estilo de colaboración supone definir una relación de trabajo entre distintos profesionales implicados en el caso familiar, en el programa o en el servicio con el fin de: (1) *integración de los conocimientos de investigación y de intervención*; (2) *estimar el valor del trabajo individual al redefinir la actividad conjunta*; (3) *construir un contexto y clima adecuado para que las ideas se contrasten, se elaboren, se redefinan, se examinen y evolucionen*; (4) *articular conscientemente las limitaciones y oportunidades del contexto de colaboración*; (5) *intercambiar y construir significados conjuntamente*.

En este sentido las claves de la colaboración residen en las estructuras y procesos de la toma de decisiones y es necesario que la práctica se desarrolle sobre la base de técnicas de retroalimentación de los clientes. La colaboración, por tanto, debe abarcar sentimientos, creencias y toma de decisiones. Esto en la práctica no es fácil, especialmente cuando muchas veces implica renunciar al poder y posición profesional pero es desde aquí desde donde mejor podemos construir redes y poner en la práctica la creencia en la autonomía y capacidad de respuestas de crecimiento de las personas ante los avatares y dificultades de sus vidas. En el nivel comunitario la colaboración aumenta el potencial de la acción comunitaria integrando a todas las partes implicadas.

7. A MODO DE CONCLUSIONES: DIRECTRICES PARA LA PRÁCTICA DE CONSTRUCCIÓN DE REDES DESDE EL TRABAJO SOCIAL

1. Considerar la red social personal y el sistema de apoyo social personal y/o comunitario como objeto de evaluación junto con el resto de aspectos psicosociales de los usuarios o clientes, grupos etc.
2. Considerar la construcción prioritaria de redes en aquellas situaciones vinculadas a aislamiento y exclusión social ya estén referidas éstas a personas, familias, zonas o sectores concretos de población con resultado o alto riesgo de aislamiento social.
3. Evaluar las redes y los sistemas de apoyo personales, familiares y comunitarios teniendo en cuenta tanto las limitaciones y riesgos como las potencialidades de las mismas.
4. Poner una atención especial a las respuestas que dan las redes (personales y comunitarias) ante situaciones de cambios y crisis y ante acontecimientos vitales y sociales impactantes y adversos.
5. Usar de forma terapéutica las vidas cotidianas y los acontecimientos vitales de las personas y grupos para la identificación y activación de las capacidades de resiliencia y respuestas sanas en el proceso de afrontar las situaciones de cambio y crisis.
6. Atención especial a las figuras sobrecargadas que vayamos encontrando en los distintos sistemas: redes sociales personales, sistemas de apoyo, redes comunitarias, equipos profesionales etc.
7. Apoyar a los que cuidan y ayudan, aunque no se perciban sobrecargados, en los sistemas familiares y comunitarios.
8. Trabajar desde la colaboración y horizontalidad, incluyendo siempre en las estrategias de redes a todas las personas implicadas en las evaluaciones y acciones que estemos planificando y desarrollando.
9. Utilizar el feedback, el refuerzo positivo profesional, sobre los aspectos de aprendizajes, avances, crecimientos y cambios de los usuarios y grupos con los que trabajemos como estrategia de apoyo.
10. Incorporar en la construcción de redes a los vínculos débiles de las personas y comunidades, a los puentes de acceso a la información y recursos, integrando los vínculos virtuales y el uso de nuevas tecnologías en las estrategias de redes y apoyo social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arranz, S. (2009). Estrategias para la diversificación de la red social de personas drogodependientes en proceso de reinserción. *Redes. Revista Hispana para el Análisis de Redes* (en proceso de publicación). www.redessociales.net
- Biegel, D.E., Shore, B.K., Gordon, E. (1984). *Building support networks for the elderly. Theory and applications*. Sage. Beverly Hills, CA.
- Bonet, Jordi (2006). La vulnerabilidad relacional. Análisis del fenómeno y pautas de intervención. *Redes. Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales* V. 11 N.4 www.redes-sociales.net
- Calder, M.C. (1999). Protección del menor. Equilibrio entre paternalismo y colaboración. En D. Salcedo (comp.). *Los valores en la práctica del Trabajo Social*. Madrid. Narcea.
- García, F. (1999). El contrato de atención como instrumento para el cambio familiar. V Jornadas de Intervención Social. Madrid. Colegio Oficial de Psicólogos-IMSERSO.
- García, M.C.; Naranjo, J.I. y Villalba, C. (2002). Análisis de dos experiencias de apoyo emocional a mayores a través del voluntariado. *Redes*, 11, 29-47.
- Maguire, L. (1983). *Understanding social networks*. Beverly Hills, CA. Sage
- Moxley, D. (1989). *The Practice of Case Management*. Sage. Newbury Park, CA.
- Musitu, G. (1998). La indisolubilidad de la intervención comunitaria y de la perspectiva ecológica. *Informació Psicològica*, 66, 4-9.
- Navarro, S. (1996). Un enfoque alternativo en la intervención con familias desde la comunidad. *Educación Social* N.4., 48-71. Barcelona
- Navarro, S. (1997). Un salto con red a la comunidad. *Revista de Política Social y Servicios Sociales*, 51-62. Madrid.
- Osher, T.W. y Osher, D.E. (2002). The Paradigm Shift to True Collaboration with Families. *Journal of Child and Family Studies*, 11, 1, 47-60.
- Payne, M. (1995). *Teorías Contemporáneas del Trabajo Social. Una Introducción Crítica*. Barcelona. Paidós.
- Sluzki, C. (1996). *La Red Social: Frontera de la Práctica Sistémica*. Gedisa. Barcelona

Tracy, E. y Whittaker, J. (1990). The social network map: Assessing social support in clinical practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*.

Villalba, C. (1993). Redes sociales: un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria. *Intervención Psicosocial*, 2, 4, 69-85.

Villalba, C. (1995). Intervención en redes. *Documentación Social*, 98, 105-119.

Villalba, C. (1996). Metodología y Técnicas avanzadas del Trabajo Social. VII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Sevilla.

Villalba, C. (1997). Nuevos retos para los servicios sociales. La colaboración con los sistemas de ayuda informal y la atención especial a los cuidadores familiares. *Apuntes de Psicología*, 49-50, 53-71.

Villalba, C. (2000a). Dimensiones individuales y comunitarias de las redes sociales. Aproximación al análisis de los sistemas de apoyo comunitarios. Tercer Congreso de Escuelas Universitarias de trabajo Social. Barcelona. Zaragoza. Mira.

Villalba (2000b) De la Intervención a la dimensión humana. III Jornadas de Servicios Sociales de Atención Primaria de Cataluña. GERS. Barcelona.

Villalba, C. (2002) Análisis de las redes de apoyo social de un grupo de abuelas con roles parentales sustitutos. *Revista Portularia V.2 Escuela Universitaria de Trabajo Social*. Huelva. ISSN 1578-0236

Villalba, C. (2003) El concepto de resiliencia individual y familiar. Aplicaciones en la intervención social. *Intervención Psicosocial*, 12, 3, 283 – 299.

Villalba (2004) La perspectiva ecológica en el Trabajo Social con Infancia, Adolescencia y Familia. V Congreso Estatal de Escuelas de Trabajo Social Libro de comunicaciones. Ed. Mira