

Trabajando con sentido y en red entre profesionales. Cuando la coordinación y la relación son aliados.

Autoras:

Dra. Carmina Puig i Cruells. Departamento de Antropología, Filosofía y Trabajo social. Universidad Rovira i Virgili. Tarragona. España.

Dra. Ramona Torrens Bonet. Departamento de Antropología, Filosofía y Trabajo social. Universidad Rovira i Virgili. Tarragona. España

Resumen

Planteamos la coordinación en los servicios sociales como la articulación de servicios y programas existentes para favorecer la continuidad la atención a las personas de manera integral. A pesar de que en servicios sociales, suele haber bastante acuerdo en la indiscutible necesidad de la coordinación en general y en la práctica, es una cuestión que no está resuelta.

Para coordinarse es necesario tener presentes los diferentes estilos colaborativos entre servicios y profesionales fomentándose así un proceso de aprendizaje del cual deviene el único proceso capaz de desencadenar la conversión del conocimiento individual en conocimiento colectivo. De aquí puede generarse sentido, finalidad y razón de ser de la acción profesional.

La riqueza de conocimientos que maneja un dispositivo, un profesional es limitada y se estanca si no comparte sus saberes y se nutre de otras fuentes. El trabajo coordinado permite justamente esto.

En esta comunicación establecemos algunas elementos que deben de estar presentes en la acción de coordinación entre servicios y profesionales y que pueden incrementar la coherencia de los profesionales e entidades intervinientes.

Los profesionales pueden tener iniciativas y establecer circuitos de coordinación social por lo tanto, son parte activa del sistema de coordinación. Trataremos de preguntarnos: ¿Cómo se tiene que manifestar la coordinación? ¿Qué pasos la acreditan y la apoyan?. Al responder a estas cuestiones descubrimos algunas claves y proporcionamos instrumentos que puedan facilitar la coordinación y el establecimiento de una red entre servicios y profesionales.

Palabras claves

Coordinación, trabajar en red, profesionales, relación.

Working with meaningless and networking with professionals. Where coordination and relationship are allies.

Author

Dra. Carmina Puig i Cruells. (Primera autora). Departamento de Antropología, Filosofía y Trabajo social. Universidad Rovira i Virgili. Tarragona. España

Dra. Ramona Torrens Bonet. Departamento de Antropología, Filosofía y Trabajo social. Universidad Rovira i Virgili. Tarragona. España

Abstract

We propose coordination in social services as the articulation of services and programs to encourage continued attention to people holistically. Although social services, there is usually quite agree on the unquestionable need for coordination in general and in practice, is a question that is not answered.

To coordinate is necessary to take into account the different styles collaborative between professional services and thereby encouraging a learning process which becomes the only process capable of triggering the conversion of individual knowledge into collective knowledge. From here you can generate meaning, purpose and rationale of professional action.

The wealth of knowledge which handles a device, a professional is limited and stagnates if does not share their knowledge and feeds other sources. Coordinated work permits just that.

In this paper we establish some elements that must be present in the action of coordination between services and professionals and can increase coherence the professionals and intervening entities.

Professionals may have initiatives and establish social coordination circuits therefore are active coordination system. Try to ask: How is coordination has to manifest? What steps the credited and support? In answering these questions we discovered some of the keys and provide tools that can facilitate coordination and networking between services and professionals.

Keywords

Coordination, networking, professionals, relationship.

Propuesta de revisores:

Beatriz Fernandez Castrillo

beatrizfernandezur@gmail.com,

beatrizfer@fcs.edu.uy

Dirección postal particular

C/ Asturias, 1436

11.400 Montevideo

Datos filiación institucional

Investigador activo sistema nacional de investigadores

Departamento de Trabajo social Facultad de Ciencias Sociales

Universidad de la Republica – Uruguay

C/ Constituyente 1502

CP 11200 Montevideo- Uruguay

Trabajando con sentido y en red entre profesionales. Cuando la coordinación y la relación son aliados.

Los servicios sociales están inmersos en una sociedad caracterizada por cambios constantes. Los dispositivos trabajan la mayor parte de su tiempo atendiendo personas en situaciones vulnerables y a menudo con situaciones invisibilizadas, alejadas de las agendas políticas prioritarias. Intervenir para que disminuya la invisibilidad tiene una herramienta en la propia experiencia profesional: atender a los objetivos de cada persona, con sus ideales. ¿Cómo atenderles como sujetos que cambian cada día, que están delante de retos y a menudo con escasos vínculos? ¿Cómo llegar a ellos? ¿Cómo a su corazón y a su mente? Son preguntas a lo que no se ve, son los retos que deben ser investigados.

De hecho, ya están surgiendo pequeños grupos y expresiones sociales que denuncian la injusticia y la incomodidad, y que fuerzan la visibilidad. Por ello nos preguntamos: ¿Que papel tienen los profesionales en la visibilización y en tratar de colaborar a trazar caminos?

Los profesionales tienen el rol de acompañar los procesos de las personas para que puedan comprender y actuar en esta realidad tan compleja, rompiendo los a priori sobre ellos. Este trabajo conjunto de trazar ideas y caminos genera empoderamiento y fortaleza, y los hace, si cabe, más capaces de hacerse cargo de su realidad.

Los profesionales desde la posición que ocupen, desde los dispositivos de atención directa o de planificación, ayudan y colaboran a examinar la realidad que se presenta buscando mediaciones útiles que permitan ordenar las situaciones para así trasladarlo a todos aquellos que estén interesados, ya sean afectados o gestores públicos. La toma de consciencia profesional traspasa aquello individual hacia al bien común. El trabajo social es construir puentes entre la necesidad individual y personal y las oportunidades colectivas; entre las demandas claras que se presentan a los servicios o aquellos aspectos más confusos o más invisibles. Itziar Gonzalez en una conferencia titulada “La construcción del llinzar”¹ impartida en el Colegio de Trabajadores Sociales de Cataluña decía: *que los trabajadores sociales siempre nos movemos en el “llinzar”* (dintel). Nosotras añadimos que seguramente es justamente en este lugar, entre dentro y fuera, entre claro y oscuro, donde se encuentra el sentido del trabajo social, entre aquello que ya está protegido, regulado, y aquello que aún no sabemos como construir, como desarrollar, que tan solo está intuido.

El ciudadano ha de subir un peldaño más allá de la demanda explícita, ha de buscarse y encontrarse como persona de acción y reflexiva en su realidad. Ha de hacerse su casa bajo el simbólico dintel, en la incertidumbre, pero esto requiere de una atención profesional conectada con sus posibilidades, con sus deseos. El profesional toma conciencia de que su contribución se realiza en un marco incierto, en el claro-oscuro, y así expresa la necesidad de crear oportunidades con y para el ciudadano. Encontrando así sentido profesional cuando demandan servicios o prestaciones, y formulan

¹ Conferencia con motivo de la entrega de la Medalla de Oro del Trabajo Social 2013 a Pilar Massana Llorens. Día Mundial del Trabajo Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 12 de Marzo de 2013.

propuestas que no se fundamenten en el lamento de lo perdido, ni en la queja, y que a menudo se convierten en pequeños boicots contra ellos mismos.

Trabajar con sentido y en red entre los profesionales pasa por una mayor humanización de la práctica. Los profesionales quieren poder responder de manera más sensible a las situaciones y que la atención no quede condicionada por el mal llamado ahorro publico o por la falta de tiempo.

Trabajar con sentido requiere que exista coordinación y relación entre los profesionales, entendida esta como la articulación de servicios y programas existentes que se tienen que organizar para favorecer la continuidad de la atención a las personas de manera integral. Esta es una manera de trabajar con sentido, aglutinando saberes. Siempre que esta se de en unas condiciones favorecedoras de la relación.

A menudo, las organizaciones han visto en las tecnologías una forma rápida de coordinación y ahorro de tiempo, que no cabe duda que lo son, pero estas formas sin relación, y a veces sin sentido, han irrumpido modificando las formas de vincularse, tanto con las personas atendidas, como con los profesionales de otros servicios. Los medios electrónicos de comunicación exigen maneras particulares de adaptación que a su vez son generadoras de nuevas formas de expresión del malestar en el profesional y en las personas atendidas.²

Cuando las personas acuden a los servicios sociales se ha partir de la singular voluntad de asumir y tratar la complejidad en la que viven. A veces, estas personas mantienen comportamientos o evidencias difíciles de asumir por parte de los profesionales, y que requieren espacios de complicidad, reflexión y comprensión entre los distintos dispositivos que los atienden. Estos espacios los consideramos de coordinación y es difícil hacerlos efectivos. A menudo no llegan a traspasar las paredes del propio servicio, o no se establecen nunca, situando a todos los profesionales implicados en una situación de difícil manejo.

Por estas razones, apelamos a que la coordinación presencial no pueda ser substituida por fórmulas de comunicación o de registro *on line*. La documentación y el registro, si bien son instrumentos valiosos, sirven para conseguir aquello que se busca: disponer de datos básicos, realizar hipótesis, obtener datos para la planificación, etc...

El registro documental constituye en sí mismo una intervención profesional donde se juegan procesos de construcción de la realidad y se legitiman procesos de visibilidad, o no, de situaciones que viven las personas. También contribuyen a poner situaciones en la escena social y en la agenda pública. Estos tienen mucho interés para la coordinación porque los profesionales intervinientes tiene constancia de hechos que les orientaran en

² Algunos ejemplos de expresiones profesionales: “no nos conocemos con el servicio X”, “son traspasos de información, no hablamos de casos”, “le enviamos un e-mail de derivación”, “no tenemos tiempo para coordinar”.

Algunos ejemplos de expresiones de personas atendidas: “me envían de un lado a otro“, “siempre me preguntan y me dicen lo mismo”, “he tenido que explicarlo a tres profesionales.. no se enteran”.

sus nuevas acciones. No registrar documentalmente puede omitir situaciones que no pueden ser descubiertas, ni vistas, pudiéndose dar en algunas ocasiones cierta connivencia profesional con el sufrimiento de los afectados debido al problema invisibilizado. El registro es pues un elemento imprescindible en la visibilidad social de los problemas y sus sujetos, ya que los ratifican en importancia y valor.

Ahora bien, la documentación no puede substituir la coordinación presencial. La coordinación en el ámbito de la atención psicosocial constituye un instrumento esencial que debe tener presente los diferentes estilos colaborativos de los profesionales y a su vez fomentar procesos de aprendizaje, de los cuales deviene el único proceso capaz de desencadenar la conversión del conocimiento individual en conocimiento colectivo. La riqueza de conocimientos que maneja una entidad, o un centro de atención especializada, es limitada y se estanca si no comparte sus saberes y se nutre de otras fuentes. La coordinación permite compartir conocimientos, puntos de vista y estrategias de actuación multidisciplinares, que favorecen el aprendizaje y la visión de los problemas como un todo mucho más amplio, teniendo en cuenta la gran variedad de variables que se encuentran en toda intervención. Compartir es motor de cambio basado en la gestión de contenidos, espacios, tiempos y recursos para conseguir una finalidad, en este caso una mejor intervención sobre la situación.

La creación de alianzas y coordinaciones entre los diferentes dispositivos que trabajan en atención psicosocial desde distintas perspectivas permite obtener una visión más exhaustiva del fenómeno o de los casos, y fomenta el aprendizaje multidisciplinar al nutrirse del vasto conocimiento de los diferentes profesionales y sus variadas aproximaciones. Al coger solo una parcela de la realidad, muchos espacios quedan en el vacío, y es posible que muchas personas sean o bien atendidos parcialmente, o bien no lleguen nunca a obtener una auténtica atención.

El abordaje integral de las personas permitirá satisfacer necesidades sin descuidar aspectos que, si no se fomenta el trabajo colaborativo, pueden quedar desatendidos y acabar siendo carencias que repercutan en una peor atención psicosocial. El fomento de una atención coordinada que integre los ámbitos sociales, físicos, mentales, educativos, y laborales, repercutirá en la consecución de un mejor bienestar social.

Ahora trataremos de establecer algunas recomendaciones que deben de estar presentes en la acción de coordinación entre servicios, entidades y profesionales. Estas claves permiten incrementar la coherencia y el sentido de las intervenciones profesionales.

La coordinación ha de entenderse como la articulación de servicios y programas existentes tanto dentro del propio sistema social como en relación con otros sistemas de otros ámbitos o programas. Los profesionales tienen iniciativas y establecen circuitos y sistemas propios de la coordinación social con aquellos servicios que mantienen más relaciones derivadas de la actividad. Por lo tanto, los profesionales son parte activa del sistema de coordinación, que requiere un arduo esfuerzo por mancomunar puntos de vista y acercar diferencias para construir un marco común. (Malacalza, 2009)

Por ello, trataremos de preguntarnos cómo se tiene que manifestar la coordinación, qué pasos la acreditan y la apoyan. Al responder a estas cuestiones descubrimos algunas

claves y algunos instrumentos que puedan facilitar la coordinación entre servicios, entidades y profesionales. (Puig, 2013)

Continuidad

La eficacia de la atención se puede quedar en nada si no existe una red social, propia y de servicios, más cercana a la persona y a sus necesidades sociales, emocionales, psicológicas, que den continuidad a la atención recibida. Este punto viene garantizado por la coordinación. La continuidad de la atención, más que la simple coordinación, es una visión continua y compartida del trabajo en el cual intervienen múltiples profesionales de distintos centros de trabajo, que actúan en tiempos diferentes con un objetivo común. No se trata únicamente de sumar acciones o programas que generarían escasos beneficios en términos de calidad y eficiencia. Estamos hablando de continuidad transformadora, de establecer procesos y sistemas en base al valor que añaden a la atención recibida.

Coherencia y organización

Cuando la coordinación en su horizonte tiene la continuidad y la coherencia de la atención es mucho más que una sencilla declaración de principios. Necesita una organización interna que la favorezca, que le permita en la práctica disponer de instrumentos de trabajo, procedimientos y definición de procesos, así como registros que permitan recuperar la información.

Interdependencia

La promoción de la coordinación favorece la interdependencia entre profesionales y servicios. Sin embargo, puede exigir que algún profesional dirija el proceso con la finalidad de estimular la reciprocidad entre profesionales o servicios que se influyen y complementan, y promocionar las aportaciones y la visibilización de todos los participantes.

Unión y enfoque común

La coordinación requiere de la unión de los profesionales de los diversos sistemas intervinientes (social, educativo, sanitario, etc.), que atienden a la misma persona, y como resultado de esta unión de profesionales surge también el enfoque común de los servicios que mantienen una relación horizontal. La coordinación exige una orientación común, articulada y sistemática, para asegurar una actuación personalizada y eficaz en cada caso. En la medida de lo posible debe concretar los procedimientos concretos a realizar y las derivaciones necesarias. Para ello debe incorporar las experiencias previas de los profesionales y definir objetivos comunes del trabajo a realizar implementando aquellos servicios y actividades que se precisen.

Optimización de recursos

La coordinación implica mejorar los recursos a partir de la especialización ya existente en el ámbito o territorio. Esto implica que los profesionales deben armonizar las

acciones y propuestas de manera efectiva, compartir información, y aprender de la experiencia del otro, evitando así el solapamiento de recursos y la duplicación del trabajo. La coordinación tiene efectos potenciadores de las acciones e iniciativas emprendidas. También minimiza la superposición o las interferencias, aprovechándose al máximo el trabajo profesional y los recursos en beneficio de las personas atendidas.

Apertura y flexibilidad

Para que pueda darse la coordinación debe de mantenerse la incorporación progresiva de profesionales que van apareciendo en los casos o situaciones, siendo importante incorporar en el trabajo de coordinación a los profesionales implicados y las estrategias pactadas anteriormente. Dichas incorporaciones necesitan generar nuevos vínculos con el saber ya transitado de los profesionales anteriores, pudiendo construir así perspectivas nuevas entre sus miembros.

De manera muy práctica sugerimos algunas pautas de acción beneficiosas para la coordinación que pueden ser útiles para los profesionales:

- Es conveniente no dejar la coordinación al azar. Mejor prever la realización regular de reuniones entre los profesionales o servicios que se definan para cada situación.
- Coordinarse exige planificación previa al encuentro, orden en el procedimiento y acuerdos. Para su desarrollo pueden seguirse las pautas de conducción de una reunión.
- La coordinación supone la asunción conjunta de responsabilidades de las acciones que se desarrollen. Esta debe partir de la valoración conjunta de la situación y consensuar los objetivos y la toma de decisiones.

Estos elementos de coordinación son básicos para construir unas bases de colaboración y coordinación basadas en la asunción de responsabilidades profesionales que desemboque en el trabajo en red. Ello permitirá realizar una valoración conjunta de situaciones y consensuar objetivos de trabajo con las personas.

Un último apunte. Las que llevamos años ejerciendo nuestro trabajo en relación con la coordinación creemos en el “lindar”, el claro-oscuro, en el que se mueve el trabajo social. Creemos sobretodo que somos capaces de generar una buena red institucional, de servicios y profesionales, y lo mucho que esto significa, cuando funciona, en la vida de las personas que atendemos.

Referencias bibliográficas

Fasano, L. (2010). Tejiendo Redes. El papel de las redes sociales en la salud y el bienestar. Gran aldea editores. Buenos Aires.

Malacalza, S. (2009). Escenario social complejo. La construcción interdisciplinaria de la intervención. De la campana. Buenos Aires.

Puig, C., Coord. (2013). Modelo de acción social. Programa Caixa proinfancia. Obra social "la Caixa". Barcelona.

Marcon, O. (2011). Lo escritural en trabajo social: metáfora de una escisión. Cuestión social. Argentina. Recuperado el 24 de Julio de 2013.

http://www.cuestionsocial.com.ar/notas.php?subaction=showfull&id=12963032&archive=&start_from=&ucat=1&