Florència Fascie Paternay

EL TRABAJO EN RED EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

TREBALL DE FI DE GRAU

dirigit per la Dra. Cristina García Moreno

Grau de Treball Social

UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2015

MOTIVACIÓN

La elección del tema se corresponde al interés que me ha generado el funcionamiento del trabajo en red después de mi paso por Servicios Sociales de Atención Primaria como alumna de prácticas. A lo largo del análisis de autores y el interés que adquirí durante el período de prácticas, le he ido ganando confianza al trabajo en red. He luchado por este tema porque creo en él. Confío que una buena praxis del trabajo en red, siendo eficaz y eficiente, no sólo beneficiaría al trabajo con el objetivo común, que es el usuario, entre todos los profesionales que integran la red, sino que supondría una buena inversión de los recursos tanto materiales como económicos. En un municipio el dispensador principal de recursos es el ayuntamiento y funciona como una empresa, teniendo que ser coherente y consecuente con lo que ofrece a la población más vulnerable del territorio. Creo que en el trabajo en red, los saberes y las habilidades de los profesionales se potencializan, y se genera un ambiente de mutua inspiración y aprendizaje. Se generan sinergias, o sea todos los elementos se integran para dar un resultado mayor. Se aprovechan y maximizan las cualidades de cada uno de dichos elementos que integran el trabajo en red, haciendo más grande las fortalezas y disminuyendo las debilidades del equipo. El trabajo en red ofrece una visión más amplia de las cosas y se basa en términos básicos de nuestra vocación profesional como son la cooperación, la solidaridad, la confianza y el intercambio de conocimientos. Lo que más me preocupa es que conociendo todas las virtudes que tiene éste tipo de práctica, aún los egos profesionales impidan que se lleve a cabo óptimamente. Por otra parte, que muchos profesionales expongan la falta de tiempo como un impedimento para realizar trabajo en red.

TRABAJO EN RED EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Florencia Fascie Paternay
Estudiante del 4º curso del Grado de Trabajo Social de la Universidad Rovira i Virgili

Resumen

Este artículo se basa en el trabajo en red en el ámbito de los Servicios Sociales, y se pretende conocer cómo de favorable es ésta práctica. Se dará forma al artículo conociendo las redes sociales y personales, el trabajo en red dentro de la disciplina de trabajo social y la intervención. La fundamentación de este artículo y la recopilación de información se harán en un EBAS de la provincia de Tarragona.

Palabras Clave: Trabajo en red, trabajo social, servicios sociales, coordinación.

Abstract:

This article is based on networking in the field of Social Services, and pretending to know how favorable is this practical. Article form, will be given to know the social and personal networks, networking within the discipline of social work and intervention. The foundation of this article and information gathering will be an EBAS from Tarragona.

Key words: Networking, social work, social services, coordination.

Introducción:

En este artículo se parte de la idea de que el trabajo en red es la manera de crear vínculos entre profesionales de diferentes servicios que integran la red, a partir de un territorio común y de una realidad de trabajo compartida. El trabajo en red, es una forma de trabajo, que se desarrolla en el interior de las organizaciones y servicios, así como en las relaciones y la cooperación entre ellas.

Enmarcar el territorio es uno de los primeros factores a tener en cuenta cuando hablamos de trabajo en red. Esta concreción nos permitirá saber cuál es nuestra posición como profesionales dentro de esta red, cuál es la del usuario, cuáles son las competencias del territorio y poder entrelazarlas desde lo más pequeño que es el

municipio, hasta lo más grande que es el conjunto del Estado. Este aspecto se encuentra recogido en la última reforma de la Ley de servicios sociales del año 2007.

Tenemos que tener en cuenta que toda moneda tiene dos caras, el trabajo en red puede aportar muchos beneficios, pero también tiene sus carencias a nivel de implementación. Con este artículo se pretende abordar estos pros y contras del trabajo en red, ya que cada vez tiene mayor importancia, sobre todo dentro del ámbito de los servicios sociales y, de esta forma poder utilizar los servicios y recursos de este ámbito de la manera más beneficiosa y correcta para el usuario.

Desde esta consideración de partida cabe preguntarse ¿Existe el trabajo en red dentro del ámbito de los servicios sociales? En caso de que exista ¿Qué ventajas presenta? Para poder dar respuesta a estas cuestiones se analizará el tema de trabajo en red en servicios sociales, el desarrollo de este modelo y los *hándicaps* que establece el trabajo en red dentro de las instituciones públicas en el área de servicios sociales. Para ello se analizarán veinte expedientes vinculados a casos sociales atendidos desde un Equipo Básico de Atención Social Primaria (EBASP) de la provincia de Tarragona, se llevará a cabo observación participante en el mismo servicio, y se realizaran entrevistas en profundidad a diferentes profesionales vinculados a Servicios Sociales y otros ámbitos con los que pueda existir coordinación.

La importancia de las redes sociales

La creación de redes es un fenómeno que ha existido desde el comienzo de las sociedades (Barabasi, 2002). El ser humano como animal relacional busca nutrirse de su entorno formado por redes tanto sociales como personales. No fue hasta los años 30 cuando emergió una aproximación sistemática al estudio de las redes. El desarrollo de la teoría de grafos y los avances en computación en los años 70, dieron a luz al análisis de

redes como un campo interdisciplinar (Cachia, 2010) El análisis de las redes sociales, se basa en la asunción de que los actores participan de un sistema social con otros actores y que las relaciones entre ellos en una red son significativas (Knoke & Kublinski, 1982; Waserman & Faust, 1994). Pero, ¿qué son las redes? Marta Rizo (2006) explica muy detalladamente que las redes son, antes que nada, formas de interacción social, espacios sociales de convivencia y conectividad. Éstas se definen según los intercambios dinámicos entre los sujetos que forman la red. Según la autora, las redes son sistemas abiertos y horizontales, y aglutinan a conjuntos de personas que se identifican con las mismas necesidades y problemáticas. Por tanto las redes, se erigen como una forma de organización social que permite a un grupo de personas potenciar sus recursos y contribuir a la resolución de problemas. De alguna manera, las redes implican un desafío a la estructura piramidal, vertical, de la organización social y proponen una alternativa a esta forma de organización que pueda hacer frente a las situaciones de fragmentación y desarticulación que se vive en la actualidad. Por su parte Mark Newman recuerda que este análisis tiene como objetivo desvelar la estructura y la composición de una red en particular, así como las cuestiones de centralidad (qué individuos están mejor conectados con otros) y conectividad (cómo están conectados o no unos individuos con otros) (Newman, 2003). Tanto Rizo como Newman coinciden en la importancia de los actores que interactúan en la red, pero Rizo da mayor importancia a la organización en la cual la sociedad está inmersa, ya que se vive en una constante red jerárquica.

En cambio, el análisis de las redes personales se centra en la exploración de la red de un actor, frecuentemente con el objetivo de comparar los datos derivados de otras redes personales. Este tipo de redes personales se centran en un individuo y los lazos (de cualquier tipo o relación) que ese individuo mantiene con otros. El objetivo de las redes

personales es identificar los vínculos de las personas, dondequiera que lleguen, sin que se establezcan límites a la red, como es habitual en el caso del análisis de redes sociales (Wellmann, 2007).

Trabajo en red: conceptualización

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando es importante poder conceptualizar al trabajo en red. Arnal, et al. (2008: 47-48) exponen que "*el trabajo en red parte del conocimiento, el reconocimiento y la combinación mutua de los diferentes agentes y espacios del territorio. Es un proceso en que todos los agentes sociales […] de un territorio construyen y comparten un proyecto coherente. No hay un solo modelo de trabajo en red, ya que cada entorno y ámbito traza su propio camino y configura una nueva y única experiencia de trabajo, educativo, sanitario, social…"* Es decir que esta metodología de trabajo, engloba todas las actuaciones de los diferentes actores que forman la red, que funciona de manera lineal y jerárquica. Se establece con una finalidad de trabajo compartida y común.

El trabajo en red se basa en tres conceptos básicos que son la coordinación, la cooperación y la colaboración entre las personas que integran la red. Entre los agentes involucrados, en este caso la interdependencia de los profesionales, implica el reconocimiento y el respeto del trabajo de unos y otros, el conocimiento de las formas de actuación y la concreción de la coordinación, como primer concepto de interés, en unos espacios, tiempos y recursos comunes (Grande, 2011). Por otra parte la coordinación es una combinación harmónica para conseguir una acción común mediante el establecimiento de estructuras y condicionamientos necesarios para realizar un trabajo común (Gine y Ruíz, 1996). Ambos autores integran la expresión "en común" en sus definiciones, ya que la coordinación indica la actuación en un mismo espacio-

tiempo, aunque Gine y Ruíz hagan hincapié en las estructuras, esas que por defecto entiende la sociedad, como así se hacía referencia en el apartado anterior.

Por lo que respecta a la cooperación, esta se centra en la participación de los diferentes agentes involucrados en la disciplina (trabajo en red), esto demanda un gran nivel de implicación de los profesionales con la finalidad de conseguir un objetivo común. Por último, otro término estrechamente ligado a los anteriores es la colaboración. Según destacan Sánchez y García, colaborar es trabajar con alguien, es decir, llevar a término conjuntamente una actividad significativa, lo que supone por definición el propósito de conseguir una meta u objetivo relevante y compartido. (Sánchez y García, 2005). En este mismo sentido, los términos cooperación, coordinación y colaboración son la base de lo que diferentes autores como Ubieto (2005) o Collet (2009) señalan bajo el nombre de trabajo en red. Es importante destacar que estos términos, son básicos en la práctica del trabajo social. La cooperación aporta a la disciplina de trabajo social muchas veces una solución ya encontrada, lo que se quiere decir es que en muchas situaciones las necesidades son muchas, pero muchas veces pueden coincidir. Entonces tener en cuenta que lo que para unos hoy es una necesidad, para otros en esa misma situación puede ser una solución ya encontrada. El trabajo en red, en esta situación, haría que los profesionales pudieran ser mucho más eficientes y eficaces conjuntamente.

José Ramón Ubieto explica que ya la mayoría de servicios (a modo general) trabajan en red, cada cual a su manera, pero en red al fin. Nos da a entender que el trabajo en red ya no es una opción, sino un requisito de construcción del propio servicio (social, educativo, sanitario…), o sea, todo aquel conjunto de acciones que se realizan para llevar a cabo una situación problemática desde los diferentes puntos donde se trata al usuario. El trabajo en red es un nuevo nombre a lo que siempre fue la coordinación entre organizaciones, pero no cambia ni el sentido ni la práctica.

José Ramón Ubieto también aporta que el trabajo en red se basa en la existencia de una conversación regular entre los diferentes profesionales que integran el trabajo en red. Donde se implica una comunidad de experiencia que se construye como vínculo social entre los servicios de atención social, educación, salud, a partir de un territorio común y de una realidad de trabajo compartida (Ubieto, 2008).

Trabajo en red: aproximación a los servicios sociales

Durante la transición democrática y el establecimiento de la Constitución Española de 1978, en el Estado español se configuran los Servicios Sociales como un sistema público y organizado de protección social. Estos servicios están destinados a todos los ciudadanos y se deja el asistencialismo y acciones benéficas quitándole peso a la caridad de la Iglesia y adquiriendo el Estado, responsabilidades. La vuelta a la democracia genera que el Estado adquiera nueva responsabilidades, así como el deber de cubrir necesidades de la población que ha adquirido derechos y, por contrapartida, deberes, al vincularse a un nuevo Estado de derecho. En el año 1985 se configura la Ley de Administración institucional, de descentralización, de desconcentración y de coordinación del Sistema Catalán de Servicios Sociales lo que comporta un traspaso de competencias del Estado a la Comunidad Autónoma de Cataluña. En 1994 se aprueba el Decreto Legislativo 17/1994 y así se refuerza la ley anterior, definiendo a los servicios sociales catalanes, estableciendo un derecho genérico a los servicios sociales para toda la población y se hace una propuesta de sistema de servicios sociales que sirve para poner en marcha una estructura de los mismos, para avanzar en responsabilizar el marco público de las administraciones y para establecer un sistema de participación de los agentes implicados. El Sistema Catalán de Servicios Sociales se configura desde su inicio como una red enmarcando el funcionamiento que devendrá. Es uno de los sistemas del Estado del Bienestar, conjuntamente con Seguridad Social, sistema de

Salud, sistema de Educación, entre otros. Por lo que respecta a los Servicios Sociales, son un conjunto de intervenciones que tienen como objetivo garantizar las necesidades básicas de los ciudadanos, en un marco de respeto por la dignidad de las personas. El Sistema de Servicios Sociales, se estructura en dos niveles que se coordinan entre ellos: servicios sociales especializados o también llamados específicos y, por otro lado los servicios sociales básicos, que son la puerta de entrada al Sistema, representando un lugar privilegiado al ser el punto del sistema más próximo a las personas, familias y comunidades. Estos servicios se definen como el núcleo fundamental de prestación, dirigidos a toda la población, con carácter generalista y polivalente y como un primer nivel de atención. Suponen el primer contacto del usuario con el sistema y la puerta de acceso a los servicios y prestaciones del mismo. Han de dar respuesta allí donde la necesidad o el requerimiento de los servicios son solicitados. Consecuentemente, estos servicios tienen una vocación municipalista.

Para poder integrar esta visión con el trabajo en red es preciso ir a la Ley actual, 12/2007[1], donde se encuentran recogidos el Sistema Catalán de Servicios Sociales, la Red básica de servicios sociales de responsabilidad pública, como también la cartera de servicios. Ésta Ley, que deroga a la anterior[2] viene dotada de un grupo de principios relativos a la forma en que se realiza la gestión de los Servicios sociales (globalidad, subsidiariedad y coordinación). Estas acciones deben realizarse desde una perspectiva coordinada, como es un sistema, de manera que no se produzcan desajustes en la realización de las prestaciones (Aguado i Cudolà, 2008).

Los profesionales como la ciudadanía deben adaptarse a las nuevas situaciones políticas, económicas, a las nuevas políticas sociales y a las evoluciones de las leyes, asimismo en

[1]Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales de Cataluña.
[2]Ley 26/1985, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Cataluña.

el caso de los servicios sociales con la ley del 2007. En servicios sociales es importante que el trabajo en red que se haya creado sea ágil y eficaz, ya que muchas veces se duplican actuaciones y esto se debe evitar para no perjudicar al colectivo con el que se trabaja. Es importante, también, apuntar a la coordinación y entonces evitar que quede alguna necesidad desatendida.

Para trabajar en red, los profesionales de servicios sociales de atención primaria deben tener la necesidad de crear, explorar y construir redes. Por ello una de las disciplinas vinculada al trabajo que se desarrolla desde Servicios Sociales es el Trabajo Social. De acuerdo con la definición internacional, el Trabajo Social es *una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. (...) el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar* (Comité Ejecutivo de la Federación internacional de Trabajadores Sociales y la Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, 2014). De la definición se extrae que, los profesionales de la disciplina de trabajo social enmarcan su labor dentro de unas estructuras con la finalidad de promover el cambio social. Es importante reconocer, que los trabajadores sociales no trabajan solos por dicho cambio, por esto es que se hace hincapié en el modelo de trabajo en red como metodología para lograrlo.

Fernando Fantova hace una aportación sobre el trabajo en red en servicios sociales, como una dinámica joven. Se están construyendo los servicios sociales y la intervención social en un determinado contexto y momento histórico: en la denominada sociedad red, en la denominada sociedad del conocimiento, en la denominada sociedad del riesgo (Fantova, 2006). En la actualidad el contexto y momento histórico que comenta Fantova deja al Estado del Bienestar español fuertemente afectado por la crisis económica, sobre

todo el período que incluye el 2007 a 2011, años donde el Sistema Público de Servicios Sociales coronado como el cuarto pilar, vive con peor virulencia las consecuencias de dicha crisis. Unas consecuencias que se hacen más graves por la escasa visibilidad pública que se está dando a las políticas institucionales que, materializadas en recortes y eliminación de servicios y prestaciones, están llevando a la reformulación del propio sistema.

Como se viene desarrollando, la crisis económica deja una situación social devastada e incide tanto en la población, en general, como en las condiciones de trabajo de los trabajadores/as sociales. Muchos de éstos, se empoderan para poder reunir sus capacidades de trabajo compartido o comunitario, dónde se involucran nuevamente valores de solidaridad, de compromiso social, de cooperación entre los diversos profesionales que integran la estructura de los servicios sociales, entre otros. De ahí que la autora Cristina Filardo Llamas, señale que los trabajadores sociales son los encargados de conocer la realidad social del momento y tienen la obligación moral de transformar esta nueva realidad en crisis, mediante una intervención científica que esté orientada a lograr el bienestar social de la población (Filardo Llamas, 2012).

En el siglo XXI, el nuevo escenario social, institucional y político que plantea la crisis, obliga al SPSS a reinventarse si quiere seguir teniendo vocación de ser precisamente eso: un Sistema complejo y articulado, de titularidad Pública y que ejerza una forma de atención social denominada Servicios Sociales alejada del asistencialismo. Ante esta situación, el trabajo en red se presenta como una herramienta clave, ya que desde los diversos servicios que componen la red se pueden tratar necesidades coordinadamente y llegar a todos los colectivos afectado. La propuesta que hacen Carbonero Gramundí, Caro Blanco, Mestre Miquel, entre otros, parte de la reconsideración de los principios y los conceptos sobre los que se sustenta el SPSS, como base teórica para la reorientación

de la intervención del profesional del trabajo social en los servicios sociales en este nuevo escenario. Con todo esto, se hace hincapié en el sesgo que en las dos últimas décadas ha ido tomando el trabajo social hacia modelos de intervención centrados en lo individual-familiar, en detrimento del trabajo centrado en el territorio, en el trabajo en red y en la creación de servicios de proximidad y con vocación comunitaria. (Carbonero Gamundi, et al., 2011).

Dentro del Sistema de Servicios Sociales de atención primaria, es importante poder identificar a los diferentes agentes que forman parte del trabajo en red, como también es importante poder entender qué papel tiene cada uno y, entender la red de manera jerárquica. Fernando Fantova expresa que, en ese contexto de cambio y haciendo alusión a la crisis económica, descubrimos, a veces, interpretaciones de las funciones y de los estatus de los diferentes agentes que no nos gustan. Muchas veces los trabajadores sociales sienten que se les atribuye responsabilidades sin que se les proporcione la correspondiente información y se les reconozca la suficiente capacidad de acción. Todo este escenario se puede mirar desde muchos puntos de vista. Cada agente tiene el suyo propio.

Sánchez Vidal (1991) hace una clasificación del pluralismo metodológico en la intervención del trabajo social en red.

- "Multidisciplinar o pluridisciplinar, cuando coexisten (en una suerte de yuxtaposición) las diferentes disciplinas (…) para el servicio de las mismas destinatarias y destinatarios pero no hay trabajo profesional conjunto, propiamente dicho.
- Interdisciplinar, cuando existe una coordinación o colaboración entre profesionales en un proyecto común de intervención.

- Transdisciplinar, cuando el proceso de compartir competencias y tecnologías lleva a una integración entre las disciplinas y las funciones de las personas (cada vez más polivalentes) tienden a basarse más en el proyecto que en su profesión original".

Con referencia a lo anterior se entiende que la manera más oportuna de intervención en el ámbito de los servicios sociales y, desde la disciplina del trabajo social, es la interdisciplinar. Sería la que en la teoría se demuestra un mejor trabajo en red. En cuanto a la puesta en práctica de dicha metodología de intervención, se tienen que tener en cuenta las diferentes "culturas de trabajo" de los servicios que integran la red. Por un lado los ámbitos o los profesionales de los servicios pueden discrepar en los objetivos o en los medios a utilizar para poder llegar a dichos objetivos. Por otro lado, si los profesionales entienden que la intervención es mejor llevarla a cabo desde únicamente un solo servicio. No se puede asegurar que todos los ámbitos funcionen con los mismos objetivos base, esto crea discrepancia entre los profesionales de los diversos ámbitos. En muchas ocasiones, son los mismos profesionales que deciden liderar una intervención sin el apoyo de otros ámbitos ya que se generan sinergias que quieren evitar.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este trabajo se ha centrado en el análisis del trabajo en red en el ámbito de los Servicios Sociales. Principalmente, se destacan aspectos que han llamado la atención, como por ejemplo conocer la cultura de trabajo coordinado, porqué cuesta la incorporación de la metodología del trabajo en red dentro del ámbito de los Servicios Sociales y ver los diferentes puntos de vista de trabajadores sociales de ámbitos y territorios distintos. La intención de este trabajo no es una crítica a lo que se hace en la actualidad dentro del

ámbito de los Servicios Sociales, sino que se persigue la idea de una buena incorporación y desarrollo del método.

Para analizar los elementos presentados, se ha aplicado metodología cualitativa. Este tipo de metodología, utiliza técnicas como, entrevistas abiertas, técnicas de observación y observación participante. La investigación cualitativa recoge discursos completos de los sujetos para luego proceder a su interpretación y análisis. Esta metodología no pretende probar hipótesis, sino que las suele generar, creando así nuevas líneas de investigación. Se utilizan para estudios a pequeña escala, ya que no interesa estudiar una población representativa del universo, sino analizar pocos sujetos en profundidad (Corbetta, 2003).

La fundamentación del artículo se basa, en el análisis de veinte expedientes vinculados a casos sociales atendidos desde un Equipo Básico de Atención Social (EBAS), con localización en la provincia de Tarragona, durante el período que comprende los meses de octubre a mayo de 2015. Para ello, se diseñó una Ficha de Observación, como técnica cualitativa, en la que se recogieron diferentes aspectos a observar durante el análisis. En concreto, son cuatro las variables analizadas: la vía de coordinación (teléfono, correo electrónico, reuniones…); la temporalización (periodicidad entre cada coordinación); los ámbitos y servicios con los que se coordina desde Servicios Sociales, como también dentro del mismo ámbito (entre el Servicio de Primera Acogida y el servicio que presta el trabajador social de referencia). Por último, las expectativas del usuario en la derivación a otro profesional (analizar las reacciones de los usuarios, la información de la que él dispone y qué motivación lo lleva al mismo usuario a dar el siguiente paso. También es importante la información que el trabajador social puede o debe dar al usuario).

Se ha llevado a cabo también, observación participante en el mismo servicio, y se han realizado entrevistas en profundidad a dos profesionales del ámbito de Servicios Sociales de diferentes territorios, y una profesional del Centro de Salud Mental (CSMA), para poder valorar la coordinación, tanto dentro del mismo ámbito, como el punto de vista de la coordinación entre Servicios Sociales y CSMA y viceversa.

En diversos momentos de la investigación, sobre todo a la hora de recoger información, el investigador se ha encontrado con diversas dificultades y obstáculos. Desde una de las unidades dónde se ha realizado la mayor parte de la observación e investigación, el equipo se mostraba incómodo y prejuzgado, por lo tanto se decidió ampliar la investigación hacia otros ámbitos y territorios.

La otra cara del trabajo en red, sus dificultades .

El trabajo en red puede presentar en ocasiones diferencias entre servicios, ya que no todos los servicios tienen la misma manera de actuación y las culturas laborales pueden variar según los objetivos que se planteen desde el mismo. Esto significa que aunque el usuario sea el principal objetivo de los diferentes ámbitos, no todos están estructurados en la manera de intervención de la misma forma.

Eulália Bassedas (2007) hace una serie de aportaciones sobre cómo se entiende el trabajo en red desde diferentes ámbitos, dentro de la disciplina del trabajo social, y cuáles son los objetivos de cada uno de éstos. Llama a la colaboración entre los servicios educativos, sanitarios y sociales, para poder construir una mejor intervención, más coordinada y global para los usuarios. Una trabajadora social del ámbito de la salud mental (TS CSM) aporta que esto "*es posible con la voluntad y deseo de trabajar conjuntamente entendiendo que el paciente no es nuestro, sino que circula por la red y nuestra intervención se concreta en un momento dado con unos objetivos concretos*".

De acuerdo con Huguet (2001) mencionar el trabajo en red supone no sólo hablar de coordinación y colaboración, términos explicados a lo largo de éste artículo, sino también de corresponsabilidad en el sentido de plantear objetivos de cambio y mejora de manera conjunta y de ir avanzando en esta línea cada profesional desde su propio ámbito de intervención. Por todo esto es importante conocer qué dificultades podemos encontrarnos en el establecimiento de la colaboración en el trabajo en red.

Según la cultura del servicio y las necesidades creadas por los profesionales, el trabajo en red se concreta con profesionales y equipos de diferentes ámbitos (social, sanitario, jurídico…) la coordinación con los cuales es exigible para una adecuada atención a los usuarios; conviene no olvidar que ni todos estos servicios tienen la misma necesidad de trabajar conjuntamente para alcanzar sus finalidades, ni comparten culturas y modelos de intervención. (Bassedas, 2007 citada a Solé, 2009, 14). Este planteamiento, vinculado a nuestro trabajo etnográfico, nos ha llevado a pensar que si no se hubiera presentado como necesidad el hecho de trabajar en red, no se hubiera llegado al planteamiento y desarrollo del mismo. Si hubiera funcionado el método anterior no se hubiera buscado la forma de cambiarlo por el funcionamiento del trabajo en red.

Relacionado con este planteamiento se destaca que una de las mayores necesidades que deben aflorar en el método del trabajo en red es la comunicación ya que es el medio por el cual nos coordinaremos con otros profesionales, ámbitos, usuarios, entre otros. Por esto, de la entrevista llevada a cabo a una trabajadora social del ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria se extrae que, "*tiene que haber una necesidad de una buena comunicación entre todos los profesionales implicados en la red y que la coordinación tiene que ir más allá de un mero traspaso de información, analizando los objetivos con los que se trabaja, qué recursos puede ofrecer cada servicio con los que se coordina para poder trabajar dicho objetivo. Y, sobre todo, hacer bien la parte del*

trabajo que le corresponde a cada profesional" (TS, Servicios Sociales de Atención Primaria. 9 años en el servicio). Es importante valorar que la coordinación debe existir de manera fluida. No sirve una mecanización de la gestión de casos, es necesario que la comunicación entre profesionales sea más analítica, más profunda. Aun así, la observación participante que se ha realizado en la unidad de Servicios Sociales de Atención Primaria, deja en evidencia la falta de comunicación que hay entre los servicios, ya que se ha podido observar que se han duplicado informes, que no llegan los informes al otro servicio, que como cada uno domina una información diferente se suele ocultar como para agrandar el ego profesional, entre otras.

El trabajo en red surge porque es una necesidad profesional de trabajar coordinadamente, para poder facilitar y mejorar las intervenciones. Desde la disciplina de trabajo social y, los diferentes ámbitos que en ella se pueden encontrar, es importante distinguir que no en todos ellos podemos encontrar la misma cultura de trabajo, por tanto es importante unificar objetivos o modelos de intervención. Huguet expresa que es de gran dificultad el trabajo en equipo, o la falta de cultura de trabajar en equipo y, puede variar según el ámbito (Huguet, 2005, 92). Se ha presentado la valoración de Huguet, con la finalidad de reflexionar sobre porqué cuesta la incorporación del método de trabajo en red en el ámbito de los Servicios Sociales, como una práctica diaria, y cuáles son los obstáculos con los que los profesionales se encuentran a la hora de poner en práctica la metodología. Aquí también entran en juego los egos profesionales, tal y como expresa una trabajadora social (TS) entrevistada. Con frecuencia, no es posible el trabajo coordinado porque las culturas de los servicios se pueden contraponer en muchos casos, un ejemplo sería un trabajo coordinado entre fiscalía y servicios sociales. La TS de Servicios Sociales de Atención Primaria, con 12 años en el servicio, expresa que en muchos momentos ha sentido su profesión desvalorizada respecto de otros

profesionales, que costaba llegar a trabajar objetivos en común porque no coincidían las ideologías de trabajo.

Entre las dificultades y obstáculos que se encuentran en las coordinaciones entre los servicios donde se ha realizado la investigación, la trabajadora social del CSM (TS CSM) pone especial énfasis a aspectos que son carentes de profesionalidad. Con esto la TS CSM intenta introducir la parte deontológica, de la moral y de la ética que tenemos los profesionales que respetar para que el trabajo tenga una estructura y no sea anárquico ni irrespetuoso. Por ejemplo, que se haya escondido información, que se haya manipulado al usuario, "*que se haya buscado que unos sean los buenos y otros los malos*", que los profesionales se han desentendido del tema dando lugar al proceso de victimización evitable, que se haya abandonado a la persona por el hecho de ser inmigrante, que no se desea trabajar conjuntamente para compartir y consensuar decisiones, entre muchas otras que enumera la profesional. Al existir este tipo de irregularidades por parte de algunos profesionales, otros empiezan a perderle la ilusión a la coordinación, el equipo se frustra y, posiblemente, no ayude a la incorporación del trabajo en red como método de trabajo diario. Por otro lado, una de las profesionales entrevistadas hace hincapié en la dificultad de llegar a acuerdos en común, ya que existen muchas y diferentes opiniones. Y, otra de ellas expresa que, "*los profesionales somos personas igual que las personas que atendemos, que no todos los profesionales tienen la misma predisposición a trabajar en Red"(TS, Servicios Sociales de Atención Primaria, 12 años de experiencia).* Además otro aspecto que es que no todos los profesionales tienen la misma vinculación ni la misma responsabilidad marcada por el área de actuación y, para concluir añade, que los profesionales manejan diferentes herramientas y recursos para el beneficio del trabajo en red.

Funcionamiento del método de trabajo en red.

En este apartado se presentan las variables que se han utilizado para la recogida de información de los veinte expedientes de casos sociales analizados, de la realización de entrevistas y de la observación participante dentro del EBAS. Son variables que han captado la atención durante el trabajo etnográfico y son aquellas que condicionan al trabajo en red dentro del ámbito de Servicios Sociales de Atención Primaria

Vías de coordinación

El tema que se corresponde con cómo se lleva a cabo la coordinación fue analizado a través las entrevistas realizadas a las profesionales, así como a través del análisis de la información recogida en los expedientes de los casos seleccionados en el EBAS seleccionado como unidad de observación. Por una parte las tres personas entrevistadas coinciden en que la mayoría de contactos con los otros servicios con los que se coordinan, ya sean dentro del mismo ámbito o el ámbito sanitario, judicial, entre otros, se hacen, fundamentalmente, desde el correo electrónico o, en su defecto, mediante comunicación telefónica. Aseguran que esto agiliza mucho el proceso de coordinación entre los profesionales, ya que no tienen que dedicar un tiempo exclusivo a una reunión, tiempo del que aseguran las profesionales, no disponen. En nuestra opinión, la manera de valorar esta idea es que estando en la Era de la comunicación, es normal que muchas coordinaciones presenciales se hayan sustituido por un correo electrónico. Entendemos que agiliza el trabajo en un cien por cien, aunque se sigue creyendo que es factible una coordinación presencial ya que se puede observar si el receptor está captando tu misma idea.

En la mayoría de expedientes analizados se puede observar que muchos de los casos están en seguimiento mediante comunicaciones telefónicas, que sólo en los casos dónde

la intervención lo requiera se hacen reuniones. Según la observación participante del sitio donde se ha hecho la exploración, las reuniones más periódicas son las que se realizan con la directora de las trabajadoras familiares por el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), por otra parte, en las reuniones de coordinación de Atención Primaria donde se reúnen diversos profesionales, como Educadores Sociales o Trabajadores Sociales del ámbito sanitario, se interviene de manera conjunta para tratar aspectos necesarios de un caso dónde se trabaje coordinadamente.

Algo que se puede apreciar en estas reuniones de coordinación es, como dice la autora Eulalia Bassedas, la diferencia de cultura de trabajo de un servicio básico o especializado a otro. Si bien se trabaja coordinadamente por el objetivo común que es el bienestar del usuario, la metodología de cada profesional es diferente, la forma de intervenir, el tiempo que tienen cada profesional para entrevistar al usuario, etc. Esto también influye a que las reuniones de coordinación sean más espaciadas y que se recurra al correo electrónico o a las llamadas telefónicas.

Diferencia de trabajo en red en Servicios Básicos y Especializados

Como se han podido realizar entrevistas en dos ámbitos diferentes, se observa que desde el ámbito de los Servicios Sociales, la red es muy amplia y que el trabajo en red, depende del lugar que ocupes en la misma y dentro de tu propia organización, por lo tanto no es lo mismo un trabajador social de atención primaria que un trabajador social de un servicio especializado. Ahí cambia la posición en la red según cambia el ámbito de actuación del profesional social de referencia. Debido a que los Servicios Sociales Básicos se constituyen como el punto más próximo a la población y tienen un primer nivel de atención, se ubican en una parte del sistema cerca del entorno de referencia de los destinatarios. Por otro lado, la entrada de la población a los Servicios Sociales

Especializados será mediante el diagnóstico y la gestión de los Servicios Sociales Básicos, por ende la situación dentro del sistema ya no es la misma, si bien todo el conjunto es lo que cuenta, la responsabilidad y la actuación de cada profesional varía según el contexto en el que se encuentre. Por otra parte, desde el ámbito de la salud mental la TS CSM nos expone que "*el trabajo en red debe implicar a todos los agentes que están interviniendo. Desde nuestro ámbito especializado de la Salud Mental (SM) y la Discapacidad Intelectual (DI) eso implica el tener que atender a todas las edades, todos los niveles de DI y todo tipo de Trastorno Mental (TM) que la interacción inter-xarxes es muy intensa*". La profesional hace hincapié en la variedad con la que trabajan diariamente, que no sólo hay variedad de casos en los Servicios Básicos. Por ende el trabajo en red en este tipo de ámbito tiene que ser mucho más disciplinado, puesto que existe un gran abanico de intervenciones e interventores.

Coordinación entre EBAS y sus propios servicios como con servicios externos.

Desde un EBAS se puede observar la relación y la coordinación con diferentes servicios del territorio, que en algunos casos son también de carácter municipal y básico, mientras que en otros casos son territoriales y específicos. Entre los servicios que se han analizado, encontramos que se ha establecido coordinación, con el SIAD (**S**ervicio de Información y Atención a las Mujeres), SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio), ABS (Área Básica de Salud), CAS (Centro de Atención y Seguimiento de las personas drogodependientes), Centro de Salud Mental, Caritas, Cruz Roja, Centro Abierto, Servicio de Residencia/Sociosanitario, Centros de Día, Policía Local, Mossos d'Esquadra, entre otros. Según los resultados extraídos desde el análisis de los expedientes de seguimiento, se puede observar que entre los profesionales involucrados en las coordinaciones, encontramos que en la mayoría de casos ha sido con la

Coordinadora de Trabajadoras Familiares del SAD, esto se da porque es una zona del territorio más envejecida y la demanda que se hace es desde Dependencia.

Otro gran número de coordinaciones que se producen son desde el Servicio de Primera Acogida, dentro del mismo EBAS, aquí vemos que el trabajo en red no sólo se ocasiona con servicios externos sino que hay reciprocidad dentro del mismo equipo en el mismo territorio, dónde las trabajadoras sociales hacen las derivaciones y las coordinaciones mediante correo electrónico principalmente. En menor cantidad se encuentran las coordinaciones con el ámbito educativo a través de los Equipos de Atención Psicopedagógica (EAP) realizándose verbalmente o vía telefónica. De estas últimas coordinaciones suele ganar peso el papel del Educador Social, ya que es el profesional que es competente para atender las necesidades y problemas de los sujetos (menores) y ayudarles en su desarrollo de manera adecuada. Algunas veces los profesionales deciden liderar un caso, un ejemplo claro son los casos de infancia dónde el objetivo principal de la intervención es el núcleo familiar. Trabajador social y educador social, y trabajando conjuntamente con otros profesionales, es el trabajador social quien lidera el caso mientras que el educador social apoya ésta intervención. El liderazgo de la intervención en algunos casos lo lleva a cabo el trabajador social con el núcleo familiar en concreto, mientras que el educador social se coordinaría con el TS para atender las necesidades exclusivas del menor del núcleo. Se dice “algunas veces” porque la gran parte de los casos de infancia el liderazgo de la intervención lo lleva el Educador Social, tal y como se observa en la recogida de información de los expedientes de seguimiento.

Beneficios del trabajo en red

Un nuevo tema a tratar son los beneficios que genera el trabajo en red, y las tres entrevistadas llegan a la misma idea, la importancia de crear vínculos sanos entre los diferentes servicios, recursos e instituciones. El hecho de tener la voluntad como profesional de llevar a cabo esta práctica, tener adquirida la cultura de trabajo en equipo, tener en cuenta los valores éticos de la profesión, y sobre todo, el sentimiento de pertenencia a la red. Respecto a la confianza (transparencia y honestidad) en los servicios con los que se trabaja se considera que sí la hay, en cuanto al trato de la persona hacia su propio proceso y va vinculado a la capacidad del profesional en asumir sus propias responsabilidades ya que, tiene que aceptar su marco de actuación, el que tiene que ver con la persona que tiene delante, como el marco institucional del cual forma parte y a su vez el de la responsabilidad ejercida por un estamento oficial con potestad de decisión (Generalitat, Estado…).

Se cree importante destacar que los trabajadores sociales tienen una perspectiva globalizadora con la finalidad de dar una respuesta más efectiva a situaciones complejas que caracterizan la realidad social, compartiendo ámbitos de actuación y consecuentemente la coordinación con otros profesionales. La autora Filardo Llamas, que mencionaba con anterioridad la responsabilidad del trabajador social vinculada con la obligación moral de transformar la realidad social, da a entender que no sería posible sin la coordinación con otros profesionales que persigan el mismo objetivo y que el propio trabajo coordinado con otros profesionales ya es un beneficio porque enriquece el cambio ya que se comparten diferentes y contundentes puntos de vista (Filardo Llamas, 2012).

Implementación del trabajo en red

Para concluir con los resultados, el último tema al que debe darse especial importancia es por qué cuesta incorporar la metodología del trabajo en red en el día a día de los actores que intervienen en ella. Como se ha podido ver a lo largo de todo el artículo, diferentes autores, como por ejemplo Eulalia Bassedas, hacen mención a la riqueza de trabajar con la diferencia y que trabajar en red es más entretenido. Desde el ámbito donde se ha realizado la investigación se ha tachado este tema como ambicioso, pero se va más allá de lo simple y una de las trabajadoras sociales entrevistadas expresa que la mirada de los profesionales tiene que estar enfocada en el objetivo común. Con un profesional de referencia que quede claro que lidera el proceso profesional de abertura al cambio del individuo, familia y colectivo. También da especial importancia a la comunicación entre todos los profesionales implicados y, que la coordinación vaya más allá de un traspaso de información. Por su parte otra de nuestras informantes expresa que "*por un tema de tiempos y de estilos de trabajo principalmente, es que no se incorpora el trabajo en red en el día a día profesional. También por creernos en la verdad absoluta y no querer estar dispuestos a que nos confronten o debamos flexibilizar posturas".* (TS, Centro de Salud Mental, 15 años en la profesión). Lo que más cuesta incorporar según la observación que se ha podido realizar en la unidad de Servicios Básicos, es que los profesionales están sobrecargados de trabajo, que expresan no tener tiempo y eso se ve en las intervenciones. Destinar un día a coordinaciones sería una solución, pero entonces restarían tiempo a procedimientos de gestión de recursos o a entrevistas con los usuarios más profundas. Creemos que lo más importante sería cambiar la estructura horaria de este tipo de servicios ya sean básicos o especializados, para que el trabajo coordinado cumpla un mayor papel y los profesionales quieran destinar ese tiempo a realizarlo. Por otro lado, la intervención conjunta con otros

profesionales ayudaría a la humanización de las profesiones, el respeto mutuo y la valorización de profesiones como trabajo social.

CONCLUSIONES:

El tema en el cual se fundamentaba este artículo era saber si existe el trabajo en red en el ámbito de los Servicios Sociales. La experiencia vivida en la investigación ha demostrado una reticencia evidente a dar información sobre si se lleva a cabo o no el trabajo en red, y deja claro que el tema es lo suficientemente escabroso como para indagar en ello. En general, se ha notado una cierta molestia por parte de las coordinadoras de Servicios Sociales dónde se realizó la investigación, como si estuviéramos entrometiéndonos demasiado en un asunto del cual no se quiere dar mucha información. Al parecer, se sintieron juzgados y no entendieron que simplemente era un trabajo con finalidad constructiva.

Todo y que existe el trabajo en red en el ámbito de los Servicios Sociales, se basa en unos mínimos, es válido, ya que hay profesionales que confían en él y tienen adquirida la cultura del trabajo en equipo, por eso una buena integración del trabajo individual de los profesionales y el trabajo en red, beneficiarían no sólo al trabajo común con el bienestar del usuario, sino que supondría un ahorro de dinero en la institución. Y, se vuelve a mencionar, como aspecto básico y relevante, cuánto de necesario encuentra el profesional la coordinación y llevar a cabo el trabajo en red. Así mismo, las diferentes culturas y estructuras de trabajo con las que nos coordinamos. Es importante destacar, la facilidad de coordinación que aporta el correo electrónico dentro del ámbito de los Servicios Sociales y mucho mayor con la coordinación con otros ámbitos. El correo electrónico facilita el traspaso de mucha información, acorta los tiempos y permite

recurrir a ellos las veces que sea necesario. De todas maneras, creemos que trabajando con necesidades humanas y realidades sociales, el hecho de que se pierda algo tan básico como la comunicación entre las personas de manera no virtual genera todo este cambio social al que ya estamos inmersos, la llamada sociedad 2.0.

Creo en un trabajo en red posible, también creo que el trabajo social debe ganar importancia y eso está en manos de los nuevos profesionales, de llevar la disciplina hasta el reconocimiento que se merece.

BIBLIOGRAFIA

Aguado i Cudolà, V.(2008) La Ley Catalana de Servicios Sociales ¿nuevos derechos de ciudadanía en el estado autonómico? *Revista d'estudis autonòmics i federals*, 7, 196-235.

Barabasi, A.L (2002). *Linked: The new science of networks.* Cambridge, MA: Perseus.

Bassedas, E. (2007). La colaboración entre profesionales y el trabajo en red. En J. Bonals y M. Sánchez Cano (coords). *Manual del asesoramiento piscopedagógico.* (43-66). Barcelona: Graó. Crítica y fundamentos.

Bassedas, E (2008). Ens podem permetre no aprendre a treballar en xarxa? *VII Jornada de formació de l'ACPEAP: El treball compartit en el territori*. Manresa.

Cachia, R. (2010). *Las redes personales a la luz del análisis de redes sociales*. REDES, volumen especial, pp. 7-30.

Carbonero Gamundí, M. A.; Guinea-Martín, D.; Zugasti, N. (2012). "Los procesos de exclusión del empleo". *A El impacto de la crisis en los procesos de exclusión en Europa ¿Por qué la crisis afecta más a la cohesión social en España?* (pp. 39 - 76). Barcelona: Obra social La Caixa.

Coll, C. (2009). «*Enseñar y aprender en el siglo XXI: el sentido de los aprendizajes escolares*», en A. MARCHESI, J. C. TEDESCO y C. COLL (coords.), *Calidad, equidad y reformas en la enseñanza*. Madrid: OEI.

Collet, J. (2009) El treball educatiu en xarxa. Una breu proposta del marc conceptual. En M.A. Essomba y D. Muntaner. *Formació y treball en xarxa en societats complexes.* Barcelona. Fundació Jaume Bofill.

Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw Hill.

Dabas, E. (1998). *Redes Sociales, familias y escuela*. Buenos Aires, Paidos.

Fantova, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid, CCS.

Fantova, F. (2005) *Tercer sector e intervención social. Trayectorias y perspectivas de las organizaciones no gubernamentales de acción social*. Madrid, PPC.

Filardo Llamas, C. (2012). *Mucho por hacer. El Trabajo Social ante la crisis en España.* Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, Nº. 51, 2012, págs. 28-44

Giné, C. y Ruíz, R. (1996) Los servicios de apoyo psicopedagógico. En C. Monereo e I. Solé. *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y costructivista* (pp. 113-125) Madrid: Alianza.

Grande, P. B. (2011) *Estudio de la coordinación interinstitucional e interdisciplinar en atención temprana de la Comunidad de Madrid.* Universidad Complutense de Madrid.

Huguet, T., et al. (2001) L'assessorament piscopedagògic, un treball en col·laboració. Conclusiones de las terceras jornadas de l'ACPEAP. *Àmbits de psicopedagogía, Revista Catalana de Psicopedagogia i Educació,* 3, 4-6.

Huguet, T. (2005) Evaluación psicopedagógica del alumnado y trabajo en red. En M. Sánchez Cano y J. Bonals (coords), *La evaluación psicopedagógica (p. 87-106)*. Barcelona. Graó.

Knoke, D. y Kublinski, J. H. (1982) *Network Analysis.* Beverly Hills, CA: Sage.

Molina, M. J. y Seguer, M. (2004) El treball col·laboratiu en xarxa per a la millora de la intervenció assessora. *Àmbits de psicopedagogía*, *Revista Catalana de Psicopedagogia i Educació*, 11, 21-24.

Moya Ollé, J. (2013) El treball social davant els efectes de la crisi econòmica. Cap a un nou model d'intervenció. *Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya*, desembre 2013, nº200, pàgines 36-45.

Newman, M. E. J. (2003) *The estructure and function of complex networks*. From: http://www-personal.umich.edu/~mejn/courses/2004/cscs535/review.pdf

Rizo, M. (2006): *Redes. Una aproximación al concepto*. Ponencia recogida en el III Encuentro Internacional de Promotores y Gestores Culturales, Guadalajara, 2005, editadas por la Coordinación de Patrimonio Cultural, Desarrollo y Turismo del CONACULTA con el título "Gestión cultural: planta viva en crecimiento", Dirección General de Vinculación Cultural del Gobierno de México (disponible en <vinculacion.conaculta.gob.mx/capacitacioncultural/b_virtual/tercer/13.pdf>).

Sánchez, E. y García, J. R. (2005) *Sobre la noción de asesoramiento colaborativo: lo que se dice y lo que se hace.* En C. Monereo y J. I. Pozo Municio, *La práctica del asesoramiento educativo a examen* (pp. 29-54) Barcelona: Graó.

Sánchez Vidal, A. (1991) Psicología comunitaria: origen, concepto y características. *Papeles del psicólogo.* 50.

Solé, I. (2009) Assessorament psicopedagògic a Catalunya. *Àmbits de psicopedagogía, Revista Catalana de Psicopedagogia i Educació,*25, 10-15.

Ubieto, J. R. (2004) Adolescència, subjecte i xarxa social. *Educació social. Revista d'interveció socioeducativa.* 26, 35-40.

Ubieto, J.R. (2007) Models del treball en xarxa. *Educació social. Revista d'interveció socioeducativa*. 36, 26-39.

JUSTIFICACIÓN REVISTA

Para la presentación del artículo se ha escogido la revista Documentos de Trabajo Social o DTS que es una publicación científico-técnica que edita el colegio de trabajadores sociales de la provincia de Málaga desde 1993. Cita la revista, que responde a la necesidad sentida en la práctica del Trabajo Social de investigar, teorizar y universalizar los conocimientos y experiencias. Pretende constituir un impulso profesional, además de ofrecer un importante aporte a la reflexión y al desarrollo de la intervención social desde las distintas instituciones públicas y privadas.
Creo que el artículo que se presenta en este trabajo encaja a la perfección con la cultura de la revista, ya que aborda temas de todos los ámbitos referentes al Trabajo y Acción Social, el mío en particular es sobre el trabajo en red en el ámbito de los Servicios Sociales. Por otra parte, considero que el idioma es una ventaja para poder dar a conocer el tema del artículo, por eso decidí hacerlo en castellano, y esta opción la daba la revista DTS.