



IV FORUM Interxarxes – Diputació de Barcelona

“Quins límits i quines possibilitats ofereix el treball en xarxa en l’atenció de casos?”

23 d’octubre de 2009

Límites y Posibilidades del Trabajo en Red en la atención de casos

Lourdes Aramburu Otazu.

Psicóloga CSS Horta. Ajuntament de Barcelona

Esta exposición nace de mi experiencia de trabajo en el Distrito de Horta-Guinardó y específicamente desde el proyecto Interxarxes que ofrece un marco estructurado y una metodología formalizada del trabajo en red a partir de:

- El trabajo de un caso en el que intervienen profesionales de diferentes servicios
- Para el que se construye un plan de trabajo con unos objetivos generales para el caso y particulares para cada servicio.
- Al que se le determina un profesional referente.
- Del que se prefijan los encuentros profesionales para valorar su evolución y ajustar la intervención.

Sobre las Posibilidades que nos ofrece el Trabajo en red:

- 1) Desde servicios sociales me referiré en concreto a una serie de casos en los que el trabajo en red es casi de obligado cumplimiento, es decir las familias consideradas multiproblemáticas. Son familias con varios miembros ya identificados como usuarios o pacientes, familias segregadas de sus redes familiares, con niveles de exclusión social elevados, con un funcionamiento desorganizado y muchas dificultades en el ejercicio de las funciones parentales. Presentan varios problemas que requieren atención y activan una corte de profesionales. En estas familias se potencian recíprocamente las situaciones sociales adversas y las patologías o disfunciones psíquicas y relacionales. Alrededor de estas familias, en realidad multiasistidas, aparecen una gran cantidad de profesionales y servicios que trabajan de manera parcial,

fragmentada y a menudo descoordinadamente, aliándose cada uno con el usuario al que atienden o con el problema al que enfocan.

Los servicios sociales tienden a mimetizarse y terminan en muchos casos funcionando como servicios también multiproblemáticos, es decir con la misma desorganización, a golpe de urgencia, con la misma desesperanza...

La actuación de los servicios sociales corre así fácilmente el riesgo de cronificarse en una repetición de crisis múltiples en la que los recursos utilizados no han mejorado la autonomía ni los procesos familiares. La cantidad de servicios constituye a menudo también un escollo importante para la intervención.

Trabajar en red permite integrar un funcionamiento con una orientación común, representada en un plan de trabajo consensuado que actúa como un antídoto contra la tendencia a la fragmentación. Naturalmente, el consenso conseguido potencia la fuerza de la intervención.

Al mismo tiempo trabajar en red favorece la sostenibilidad del caso contrarrestando las tendencias a veces confrontadoras, a veces abandonicas de los miembros de estas familias con los diferentes servicios.

Los profesionales nos beneficiamos también del trabajo en red cuando la fluctuación de los usuarios entre servicios y servicio se ve compensada por la relación entre estos mismos servicios.

- 2) El trabajo en red contra “la actuacionitis”. Nos critican y también nos autocriticamos nuestra tendencia a actuar más que a teorizar o reflexionar. Parece que los profesionales de primaria se preocupan más por la solución de los problemas del usuario que por las dudas o las dificultades para comprender las situaciones en las que han de intervenir. Nuestra respuesta se hace más dependiente de la existencia o no de los recursos externos que de las dificultades que plantea la relación con el usuario y el paso al acto suple la falta de reflexión. La red en cambio nos ayuda al darnos un tiempo para comprender, un tiempo reflexionado y compartido. El tener que explicar nuestra aportación, mostrándonos a los otros, nos compromete a pensar mejor el trabajo y a darle sentido a la intervención. Esto nos conduce a darle visibilidad a nuestro trabajo, especialmente aquel aspecto del mismo que consiste en atender situaciones duras y complejas, mucho más allá de la prestación de recursos. Estoy hablando de la función de promoción del trabajo social, el estímulo socioeducativo, la intervención psicosocial y/o terapéutica, el apoyo y la contención, funciones muy diferentes del estereotipo aplicado a los “rácanos y quejosos” profesionales de los servicios sociales.
- 3) La red como fuente de apoyo interpersonal para los profesionales cobra en estos momentos especial relevancia ante:
 - La crisis económica que exacerba tanto la función frustradora y frustrante de los trabajadores sociales como la desesperación de los usuarios y las expectativas respecto de los servicios. Los lazos personales y la comprensión mutua son un ingrediente valioso de la red profesional, más necesarios en estos tiempos de crisis (también profesional)

- Los cambios en la organización de los servicios básicos municipales. Con la nueva organización se recentralizan los servicios sociales, predomina un funcionamiento más autárquico y se protocolizan las actuaciones bajo un mal entendido principio de equidad para los ciudadanos (algo así como para todos lo mismo y de la misma manera).

Los cambios organizativos junto al aumento de la demanda de protección social hacen que la profesionalidad quede mediatizada por los recursos (cartera de servicios) o por la organización y parece que la competencia profesional es menos importante. La lógica de la gestión de los recursos no se corresponde con los procesos de atención a los procesos personales, emocionales y relacionales que un importante número de usuarios requiere.

En este sentido trabajar en red nos permite movernos por encima de los protocolos de cada servicio, en un nivel metaprotocolario, superando mediante el intercambio entre servicios la mera sumatoria de las recetas.

Algunas limitaciones del Trabajo en Red.-

- 1) La primera limitación proviene del número limitado de los casos que se pueden trabajar y por tanto la selección de los mismos. No todos los casos son para interxarxes. El intercambio y la coordinación entre servicios sociales ha existido desde siempre, los casos para Interxarxes requieren además de ciertas condiciones:
 - Cierta incomodidad e inquietudes del profesional con el devenir del caso (cronificación, complejidades que desafían todo protocolo y metodología básica)
 - El nivel de coordinación habitual y de trabajo en equipo resulta insuficiente.
 - Varios servicios implicados y diferentes grados de motivación para intervenir.
- 2) En segundo lugar, y más que una limitación, el riesgo de que la red se convierta en una Verdad absoluta sobre el caso. Si una ventaja de la red es justamente la ampliación del foco, al reencuadrar el caso desde otro espacio, incorporando nuevas perspectivas hemos de evitar que la red sea tan compacta que una vez definido el problema y plan de acción, se convierta en la verdad que obtura o bloquea otros planteamientos. En este sentido un indicador de flexibilidad y apertura sería la variación de los profesionales que integran la red en función de la evolución del caso y de las sucesivas redefiniciones del problema.
- 3) Necesita un líder impulsor y animador. Aunque ya tengamos una metodología rodada, la inercia de los servicios es superior a la de la red y se hace necesaria una fuerza de empuje y atracción para contrapesar esa inercia. Este liderazgo requiere un

reconocimiento de los distintos sistemas que integran la red y fuerte respaldo institucional de más alto nivel.

- 4) Finalmente, quiero decir que el trabajo en red tiene una utilidad básica que se limita al trabajo sobre el caso pero que no persigue una transformación de los servicios que lo integran. A veces los profesionales nos preguntamos para qué trabajar en red, si no podemos mejorar de alguna manera el funcionamiento de los mismos. Trabajar en red el caso por caso permite afrontar juntos los escollos, resolver mejor algunas dificultades, sobrellevar mejor situaciones duras y pesadas pero los servicios seguirán siendo los mismos, con sus mismas disfunciones y limitaciones.