

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Trabajo Fin de Grado

BUENAS PRÁCTICAS DE TRABAJO SOCIAL CON REDES DE APOYO SOCIAL

Revisión de intervenciones con redes de apoyo social
desde los Centros Municipales de Servicios Sociales
de Zaragoza y relación de estrategias.

Alumnas: M^a Carmen Conte Mestre
Cristina Mendiara Laplaza
Verónica Roldán Forcén

Directora: Carmen Gallego Ranedo

Grupo: Curso Adaptación al Grado de Trabajo Social

Zaragoza, Junio de 2013



Universidad
Zaragoza



**Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo**

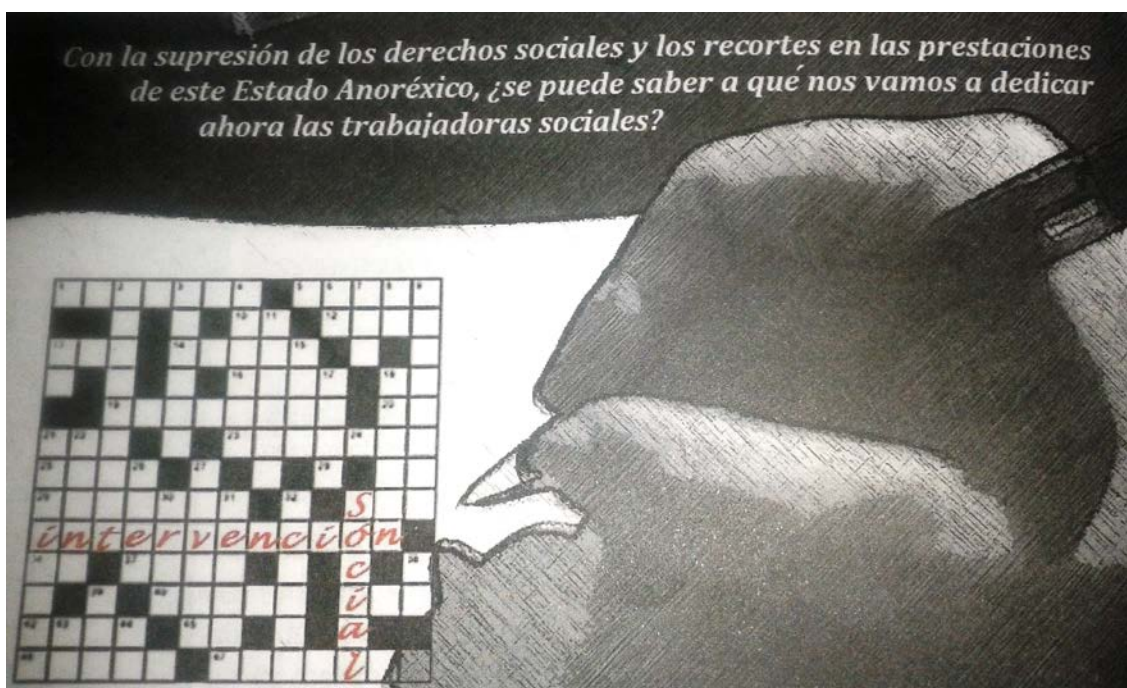
Universidad Zaragoza

Agradecimientos:

A los trabajadores y trabajadoras sociales de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza por su colaboración e interés.

A Eva M^a Tomás por sus indicaciones metodológicas.

A Carmen Gallego por su apoyo y dirección.



Viñeta de Óscar Cebolla Bueno en artículo de Zamanillo. T. (2012. p. 104)

Índice

1. Introducción	5
2. Formulación y origen del problema	8
2.1. Punto de partida. Prácticum de Investigación	8
2.2. La intervención desde el Trabajo Social	8
2.3. Base conceptual intervenciones de red	13
2.4. Orientación metodológica del trabajo de red	22
2.5. Los Centros Municipales de Servicios Sociales	26
2.6. Orientación metodológica del trabajo con redes en Trabajo Social	32
3. Hipótesis	50
4. Objetivos	51
4.1. Objetivo General	51
4.2. Objetivos Específicos	51
5. Ámbito de Investigación	52
5.1. Unidad de Análisis y Unidad de Observación	52
5.2. Ámbito Geográfico	52
5.3. Periodo de Estudio	58
6. Metodología y Técnicas	59
6.1. Tipo de Investigación	59
6.2. Técnica e instrumentos utilizados	63
6.3. Metodología	64
6.4. Estructura del análisis de los resultados	67
6.5. Miembros del equipo de investigación	68
7. Resultados de la Investigación	69
7.1. Concepto de red de apoyo social. Valor de la red	69
7.2. Intervención con las redes de apoyo social de las personas usuarias ..	73
7.3. Intervención en red con otros profesionales. Objetivos	79
7.4. Iniciativa para la intervención con red y en red	84
7.5. Destinatarios prioritarios para realizar intervenciones de red	85

7.6. Limitaciones y dificultades.....	87
7.7. Estrategias y propuestas.....	90
8. Buenas prácticas de Trabajo Social con redes de apoyo social	95
9. Conclusiones	102
10. Bibliografía	108
11. Anexos	111
 Anexo I. Ficha de observación.	
Anexo II. Guión de preguntas para grupo focal.	
Anexo III. Perfil profesionales participantes.	

1. Introducción

A partir de las conclusiones extraídas del Prácticum de investigación “Las redes de apoyo social de los nuevos pobres”, presentado en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de Zaragoza, en enero de 2013, pretendemos averiguar si en las intervenciones de los profesionales del Trabajo Social de los Centros de Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Zaragoza se incorporan las redes de apoyo social de las personas usuarias.

Tras estas averiguaciones, recopilaremos las buenas prácticas detectadas, así como las propuestas que los profesionales expongan, con el fin de elaborar un catálogo de buenas prácticas de intervención con redes de apoyo social.

Los objetivos de intervención en redes sociales se fundamentan en estudios que muestran cómo las redes amplias, diversas, recíprocas, densas, estables y con vínculos entre los miembros son las que “ofrecen mayores posibilidades para el desarrollo social de las personas y la pertenencia a un sistema de relaciones de intercambio mutuo.” (Villalba, 1995, p. 114).

Nosotras creemos en este tipo de intervención porque los beneficios de la red se obtienen de manera natural, dentro de nuestro entorno, conforme a nuestros apegos, en consonancia a nuestros valores superiores conformados por nuestra cultura y tradiciones familiares, con personas que entienden nuestro propio lenguaje, que se comunican de la misma manera, lo que permite, además de contar con apoyo material, la satisfacción de las necesidades de apoyo emocional e instrumental, esferas que, cuando están satisfechas, revierten en la promoción y la autovaloración personal.

Cuando analizamos, junto a la persona usuaria, sus relaciones sociales de apoyo, así como aquellas conflictivas, podemos

“...establecer estrategias que potencien las redes donde estas existen, desarrollarlas cuando se vea necesario y dejarlas solas cuando están funcionando bien. (Maguire, 1983).” (Villalba, 2009, p. 8)

La construcción de redes puede ser el producto de un Trabajo Social:

- a) en el contexto de la vida de una persona en concreto, ayudándola a reubicarse en una red ya preexistente, integrándola con apoyo externo o conectando al sujeto con una red artificial;
- b) sobre el territorio, en el proyecto de trabajo con la realidad colectiva existente, ya sea a través de la creación de grupos y organizaciones o con el trabajo con grupos ya existentes;
- c) en el propio servicio u organización de pertenencia del trabajador social, entre diversos servicios o entre el propio servicio y otras organizaciones y grupos comunitarios. (Campos, 1996, pág. 35)

También la Ley 5/2009 de 30 de Junio de Servicios Sociales de Aragón¹ recoge, en este sentido, como una función específica de los Centros de Servicios Sociales en su artículo 15.j,

El fomento de la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y de mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia.

Para nuestra investigación, obtendremos la información de los profesionales a través de la realización de un grupo focal sobre la temática planteada, del que trataremos de averiguar cómo se concibe la red, las razones por las que se tiene en cuenta o no y las estrategias que o bien se están utilizando o bien se podrían implantar

¹ Publicada en BOA núm. 132 de 10 de junio de 2009 y BOE núm. 201 de 20 de agosto de 2009.

para intervenir con las redes de apoyo social de las personas usuarias.

2. Formulación y origen del problema

2.1. Punto de partida. Prácticum de Investigación.

A partir de los resultados obtenidos en el Prácticum de Investigación arriba mencionado, y en la validación de la hipótesis de partida de que los nuevos demandantes de servicios sociales, es decir, aquellas personas que acuden por primera vez a los centros municipales de servicios sociales a partir del año 2011 y presentan una situación de desventaja social provocada por la crisis económica, cuentan con redes de apoyo social reducidas o agotadas. Entendiendo por tales a aquellas que se encuentran en una situación de tanta vulnerabilidad económica como la de la propia persona atendida, pretendemos continuar nuestra investigación, centrándonos en este caso en el uso o no uso que los profesionales del Trabajo Social hacen de las redes sociales de apoyo de sus usuarios y usuarias en los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

De entre las conclusiones extraídas en nuestra anterior investigación, destacamos, para la continuidad de la misma, que los servicios sociales se configuran como un sistema de apoyo subsidiario al que se acude cuando el resto de las redes sociales de apoyo están totalmente agotadas y que los profesionales de estos servicios no forman parte de las redes sociales de apoyo primarias sino que formarían parte de un segundo nivel de apoyo.

2.2. La intervención desde el Trabajo Social

La intervención social se inicia cuando la persona se enfrenta a un problema o dificultad social y acude a un profesional del Trabajo Social en búsqueda de asesoramiento para encontrar soluciones al problema. En un artículo reciente de Gustavo García se invita a diferentes profesionales del Trabajo Social a definir cómo entienden la

intervención social. El resultado es interesante, las respuestas son similares, nos quedamos con la aportada por Teresa Rossell por recoger la combinación de problemática psicosocial a la que se atiende y contemplar los tres niveles de intervención:

Intervención social es la denominación actual de las acciones profesionales que realizan los trabajadores sociales, en el marco de los servicios y programas sociales de ámbito institucional o comunitario. Su objetivo es atender situaciones y problemas psicosociales que afecten a personas, familias, grupos o colectivos específicos, al mismo tiempo que detectar situaciones de riesgo social y de vulnerabilidad de la población, para reclamar la atención y ayuda especializada sobre las mismas. (García, G., 2012, p. 136)

Antes de centrarnos en valorar si en sus intervenciones los trabajadores y trabajadoras sociales incorporan las redes de apoyo social de las personas usuarias, conviene revisar algunos conceptos ligados a la práctica profesional.

En el Código Deontológico de Trabajo Social aprobado por el Consejo General del Trabajo Social el 9 de junio de 2012 se establece que:

El Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social. (2012, p. 29)

Definido el Trabajo Social, la siguiente cuestión es determinar cuál es el objeto de la disciplina, entendiendo que éste es quien le proporciona la identidad profesional. Una de las definiciones más

aceptadas actualmente es la de Teresa Zamanillo para quien el objeto de Trabajo Social incluye tanto aspectos psicológicos como sociológicos, las características individuales de cada persona y las del entorno más cercano:

...está compuesto por todos los fenómenos relacionados con el malestar social de los individuos, ordenados según su génesis y su vivencia.

Según su génesis: la estructura de los problemas sociales de los individuos que dan lugar a situaciones de pobreza, privaciones morales, sociales y culturales, dependencia y cualesquiera otras que bloquean su autonomía.

Según su vivencia; padecimiento del malestar que provoca perturbaciones en sus distintas esferas de relación social, familiar, laboral y comunitaria. (1992, p. 71)

Una vez definido el Trabajo Social y centrado cuál es su objeto, necesitamos de un método que nos ayude a llevar a cabo el quehacer de los trabajadores y trabajadoras sociales, pero no sirve cualquier método, sino que debe tener carácter técnico y científico.

Con el Movimiento de la Reconceptualización, que surgió en América Latina en la década de los años 60 y principios de los 70, hubo una renovación sobre la intervención profesional y así se desarrolla un método básico de procedimiento, fundamentado en el método científico y que toma sus aportes de las Ciencias Sociales.

La Reconceptualización da una mirada de carácter científico al Trabajo Social, se fortalece el estudio de la realidad social y los fenómenos sociales para, proactivamente, desarrollar y facilitar en las personas motivaciones para el cambio. (Trabajo Social y Reconceptualización: un proceso necesario. www.dilemas.cl)

En la década de los setenta, llega a España la literatura latinoamericana que recoge el proceso de la reconceptualización.

Justo cuando en América Latina perdía impulso, en nuestro país, que vivíamos el momento político de la transición, nos llega nuestro momento de reconceptualización, de la mano de Kisnerman y de Ander-Egg. Las perspectivas de cambio social hacen necesaria una reflexión sobre el Trabajo Social y se plantea una reconstrucción metodológica. Ander-Egg, autor de gran influencia en el ámbito del Trabajo Social en España, en relación al método dice:

Como todas las formas de intervención social, el método de trabajo social está configurado por la integración y fusión de las diferentes fases o momentos de una estrategia de actuación dentro de un proceso encabalgado e inter-retroactivo, que comporta cuatro aspectos principales:

El estudio/investigación que culmina en un diagnóstico;

La programación;

La ejecución;

La evaluación. (Ander-Egg, 1996 p. 170)

Las funciones del trabajador social vienen marcadas por las características de la realidad social, es decir, por factores económicos, políticos, sociales, institucionales y culturales. Dependiendo de autores o Colegios Profesionales de Trabajo Social, nos encontramos con distintas relaciones de funciones para el desarrollo de la profesión.

En el preámbulo del Código Deontológico mencionado anteriormente se establecen como funciones de los profesionales del Trabajo Social:

Se ocupan de planificar, proyectar, calcular, aplicar, evaluar y modificar los servicios y políticas sociales para los grupos y comunidades. Actúan con casos, grupos y comunidades en muchos sectores funcionales utilizando diversos enfoques metodológicos,

trabajan en un amplio marco de ámbitos organizativos y proporcionan recursos y prestaciones a diversos sectores de la población a nivel micro, meso y macro social. Algunas de las funciones se podrán desarrollar de manera interrelacionada, de acuerdo a la metodología específica de la intervención que se utilice. (Consejo General del Trabajo Social, 2012, p. 6)

Estas funciones se adaptan según los distintos niveles de intervención:

1. Trabajo Social de casos o individualizado.
2. Trabajo Social con Grupos.
3. Trabajo Social Comunitario.

En este mismo Código, en su artículo 7, se recogen los principios básicos que la profesión acepta para su actuación

- 1.- Dignidad. La persona humana, única e inviolable, tiene valor en sí misma con sus intereses y finalidades.
- 2.- Libertad. La persona, en posesión de sus facultades humanas, realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos.
- 3.- Igualdad. Cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus peculiaridades y diferencias. (Consejo General del Trabajo Social, 2012, p. 11)

La intervención práctica se fundamenta en teorías que sustentan modelos que sirven de guía a los trabajadores y trabajadoras sociales en su quehacer profesional. Diversos autores describen el modelo como un elemento que explica la realidad y orienta al profesional en su intervención.

Desde la sistematización de la práctica iniciada por Mary Richmond a principios del siglo XX continúan surgiendo diferentes modelos de intervención a consecuencia del diálogo permanente del Trabajo Social con otras Ciencias Sociales.

2.3. *Base conceptual intervenciones de red.*

Centrándonos en el tema que nos ocupa, las intervenciones sociales en las que se incorporan las redes de apoyo social de las personas usuarias de Servicios Sociales, estudiamos como en las últimas décadas se ha desarrollado desde diferentes teorías el análisis de las redes en los sistemas de apoyo social. La siguiente cita de M. Payne, aunque pueda parecer extensa, recoge a modo de introducción qué incluye éste análisis.

Este análisis se centra en los grupos formales de apoyo planificados y en la capacitación de cuidadores “informales” o “naturales” para que ayuden a sus amigos, vecinos y miembros de la familia que lo necesiten (Garbarino y Galton). El tipo de trabajo que nos ocupa puede ser personal o social. El trabajo personal hace uso de la fuerza psicológica y de las facultades de los clientes con el propósito de mejorar la competencia de éstos por medio de la autoayuda y el fortalecimiento interno. En este sentido las redes están relacionadas con el entrenamiento de las habilidades sociales y con los enfoques de fortalecimiento (modelo conductista, de potenciación y defensa). La ayuda social utiliza la alimentación y la realimentación para estimular los sistemas de apoyo de los clientes... En el Trabajo Social convencional, los clientes son ayudados para luego salirse del sistema asistencial; en este enfoque permanecen dentro del sistema para ayudar a otros. El papel del trabajador social es el de actuar de intermediario entre la gente y no el de centrarse en una relación con el cliente y unos pocos de sus allegados. El objetivo es más bien la interdependencia del cliente con los demás, que la independencia del cliente. (Payne, 1995, p. 192)

Antes de profundizar en las intervenciones que incluyen las redes de apoyo social conviene precisar algunos conceptos a través de la revisión de su uso por las diferentes Ciencias Sociales.

Así, desde las Ciencias Sociales el *concepto red* se ha asociado al adjetivo social. Usado en un principio desde la *Antropología*, por primera vez red social se definía en 1954 por el antropólogo Barnes,

Barnes en 1954, fue el primero que utilizó el término de redes para describir las clases sociales y relaciones de parentesco y amistad que se establecían en un pueblo de pescadores de Noruega. Su definición original de RED es todavía la más básica: "Un conjunto de puntos que se conectan a través de líneas. Los puntos de una imagen son personas y a veces grupos y las líneas indican las interacciones entre esas personas y/o los grupos" (Barnes, 1954). Las redes, por tanto incluyen personas y relaciones. (Villalba, 1993, p. 71)

A partir de la definición de Barnes conviene diferenciar entre red y grupo:

En el Grupo, todos mantienen relaciones entre sí, tanto más intensas cuanto más reducido sea el grupo, pero en todo caso, todos sus miembros se conocen.

En la Red, se puede estar sin conocer a uno, a varios o incluso a la mayoría de sus miembros. Lo único que les une, y les sitúa dentro de la red de apoyo, es que conocen a un individuo concreto en un momento determinado y, al menos teóricamente, tienen disponibilidad para prestar algún tipo de ayuda. (Miranda y De Pedro, 1995, p. 142)

Siguiendo en el campo de la Antropología, Elizabeth Bott otorga el siguiente significado al concepto de red: "se define red como todas o algunas de las unidades (individuos o grupos) con las que un individuo, o grupo concreto, está en contacto" (Bott, 1990, p. 365)

Ya en la década de los setenta se había profundizado en investigaciones y estudios que valoraban la influencia de las

relaciones sociales de apoyo con la salud física y psíquica de las personas.

Los *psiquiatras* Speck y Atteneave en 1974 definen red como,

Campo relacional total de una persona y tiene, por lo común, una representación espaciotemporal. Su grado de visibilidad es bajo, pero en cambio posee numerosas propiedades vinculadas con el intercambio de información. Tiene pocas reglas formales, pero está compuesta por las relaciones entre muchas personas, algunas de las cuales son conocidas por muchos integrantes de la red, en tanto que otras solo constituyen un eslabón de unión entre dos de ellas. (Speck y Atteneave, 1974, p. 31)

Son los primeros en aplicar a la práctica el concepto de red. Identificando e incorporando las redes sociales al tratamiento de enfermos mentales. En su obra "Redes familiares" asemejan la red, de manera metafórica, con la tribu a la que pertenece el individuo, de manera que la intervención comienza con la retribalización.

Para Elkaïm la red es,

Un grupo de personas, miembros de una familia, vecinos, amigos y otras personas, capaces de aportar una ayuda mutua y un apoyo tan reales como duraderos a un individuo o familia. Es...un capullo alrededor de una unidad familiar que sirve de almohadilla entre esa unidad y la sociedad. (Elkaïm, 1989, p. 24)

Desde la psiquiatría Sluzki define red social como,

La suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad. Esta se corresponde al nicho interpersonal de la persona, y contribuye substancialmente a su propio reconocimiento como individuo y a su imagen de sí. Constituye una de las claves centrales de la experiencia individual de identidad, bienestar, competencia y protagonismo o autoría, incluyendo los hábitos de cuidado de la

salud y la capacidad de adaptación en una crisis. (Sluzki, 1998, p. 42)

Dabas se aproxima al concepto de red social de manera que implica un proceso de construcción para obtener respuestas a las necesidades de formas autogestoras, "es un sistema abierto que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y con integrantes de otros grupos sociales, posibilita la potencialización de los recursos que poseen." (Dabas, 1993, p. 21)

En el recorrido que hace Villalba por los diferentes enfoques de las redes sociales apunta como es a partir de las décadas de los 60 y 70 cuando se profundiza en los estudios de redes sociales y su relación con el bienestar de las personas.

A partir de las aportaciones de Cassell y Caplan (1974) se desarrollaron numerosos estudios sobre los efectos de las relaciones sociales en la salud y en el descenso de sintomatología y se tuvieron en cuenta las redes sociales personales como «el marco estructural en el que el apoyo puede ser accesible al individuo» (Villalba, 1995, p. 106)

Los conceptos de *red social* y *apoyo social* van muy unidos, usándose normalmente de manera conjunta bajo la denominación de redes de apoyo social, así queda reflejado en las definiciones de autores como Gottlieb y Garbarino,

Desde la perspectiva del apoyo social, Gottlieb (1983) define la red social como «la socioestructura donde tienen lugar las transacciones de apoyo», y Garbarino (1983) la define como «conjunto de relaciones interconectadas entre un grupo de personas que ofrecen unos patrones y un refuerzo contingente para afrontar las soluciones de la vida cotidiana». (Villalba, 1995, p. 106)

Villalba hace un recorrido por la literatura sobre el concepto, las consecuencias y las funciones del apoyo social citando autores como

Thoits (1982), Gottlieb (1983), Hobfoll y Stoke (1988), Díaz Veiga (1987) entre otros. Apunta cómo la mayoría de ellos,

Identifican... el apoyo social con relaciones interpersonales en las que se intercambia o se ofrece varios tipos de ayuda (emocional, material o instrumental) y que dan lugar a una sensación en el receptor de ser querido, valorado y respetado como persona, aumentándole su bienestar subjetivo. (Villalba, 1995, p. 107)

Esta misma autora indica cómo algunos autores se han centrado en el análisis de los aspectos estructurales de las redes de apoyo social y otros en los funcionales, analizando las transacciones de apoyo. Sin embargo, parece necesario para analizar las redes de apoyo social, contemplar de manera integrada las perspectivas estructural, funcional y contextual del apoyo social en una persona, abarcando tanto los efectos positivos como los negativos que la persona perciba.

Algunos autores, Elkaim (1989), Chadi (2000, 2004), distinguen las redes sociales en primarias y secundarias (para Chadi éstas integran las que denomina redes institucionales).

La redes primarias se refieren al “mapa mínimo que incluye a todos los individuos con los que interactúa una persona” (Sluzki, 1996) (Chadi, 2000, p. 29). Este conjunto de personas se comunican entre sí “cara a cara”, a partir de intereses personales fuera de todo contexto institucionalizado. Son estructuralmente importantes ya que los lazos que se tejen implican relaciones significativas. “Abarca el conjunto de las relaciones afectivas de una persona... relaciones interpersonales que constituyen... las primeras mallas del tejido social” (Elkaim, 1989, p. 47). En estas redes se incluyen, parientes, amigos, vecinos... individuos con los que hay una frecuencia en la relación. La red primaria evoluciona con la vida de la persona y su

configuración se puede ver afectada por diversas circunstancias de la vida.

Las redes secundarias son aquellas que tienen lugar en un marco institucionalizado, a partir de la reunión de personas con una misma tarea u objetivo. Transcenden el contexto de las redes primarias y se rigen por una menor proximidad.

Revisados algunos conceptos veamos desde qué concepciones teóricas, desde qué modelos de intervención entendemos más adecuado abordar la intervención de redes.

Desde la concepción sistémica se entiende que hay realidades que superan a las personas de manera individual. Los procesos son circulares e interactivos de manera que una modificación en una parte del sistema afecta al resto. "Todo lo que afecta a la totalidad del sistema influye a cada uno de sus componentes" (Escartín, 1998, p. 140)

Como persona estamos conectados, por tanto somos interdependientes formando parte de sistemas: familia, barrio... "Se supone que el mundo está formado por una población de objetos denominados sistemas. (M. Kwee, en Caballo, 1995, p. 721)" (Fernández, 2008, p. 85)

El modelo sistémico tiene presentes las características de interrelación y de causalidad circular de los elementos entre sí y de estos con el sistema en su totalidad. En relación al Trabajo Social existen dos visiones de este modelo siguiendo a Fernández (2008):

- La que considera al sistema familiar como causa y solución (modelo sistémico)
- La que interpreta que la intervención sistémica no se puede descontextualizar ni fragmentar (modelo ecosistémico)

El modelo ecosistémico, más integral y global que el sistémico, “contempla aspectos sistémicos y ecológicos (entendido como estructuras o conjunto de relaciones)”. (Fernández, 2008, p. 88)

La perspectiva ecológica, se propone estudiar los medios donde viven los seres vivos, y las relaciones que mantienen éstos entre ellos y con su medio. Fue desarrollada fundamentalmente a partir del modelo propuesto en la obra de Bronfenbrenner, Ecología del desarrollo humano. Este concepto es así definido por su autor:

La ecología del desarrollo humano comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua de un ser humano activo, en desarrollo y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que vive la persona en desarrollo, en cuanto este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre esos entornos, y por los contextos más grandes en los que están incluidos los entornos. (Bronfenbrenner, 1987, p. 40)

Esta concepción tiene por objeto de trabajo la interacción de la persona y su ambiente. Se entienden las “redes sociales como procesos dinámicos encardinados en un contexto, que varían en su naturaleza y efecto en la interinfluencia mutua que se da entre las personas y sus contextos de desarrollo”. (Villalba, 1995, p. 106)

De manera gráfica se visualiza muy bien como Bronfenbrenner entiende el sistema ecológico, formado por las interacciones de diferentes niveles de contexto, entendidos como estructuras concéntricas en la que cada una está contenida en la siguiente. Concurren, por tanto, diferentes niveles de observación y de acción.

El nivel más interno de esta estructura está formado por el entorno más inmediato que contiene a la persona en desarrollo (familia, escuela, trabajo, barrio...), llamado **MICROSISTEMA**.

En el siguiente nivel se sitúan las relaciones entre esos entornos inmediatos de la persona, formando el **MESOSISTEMA**. Para algunos autores, Sluzki (1998), es en éste nivel, en el que interaccionan los distintos microsistemas en los que se desarrollan las personas, donde se forman las redes sociales. Aunque este autor especifica lo siguiente:

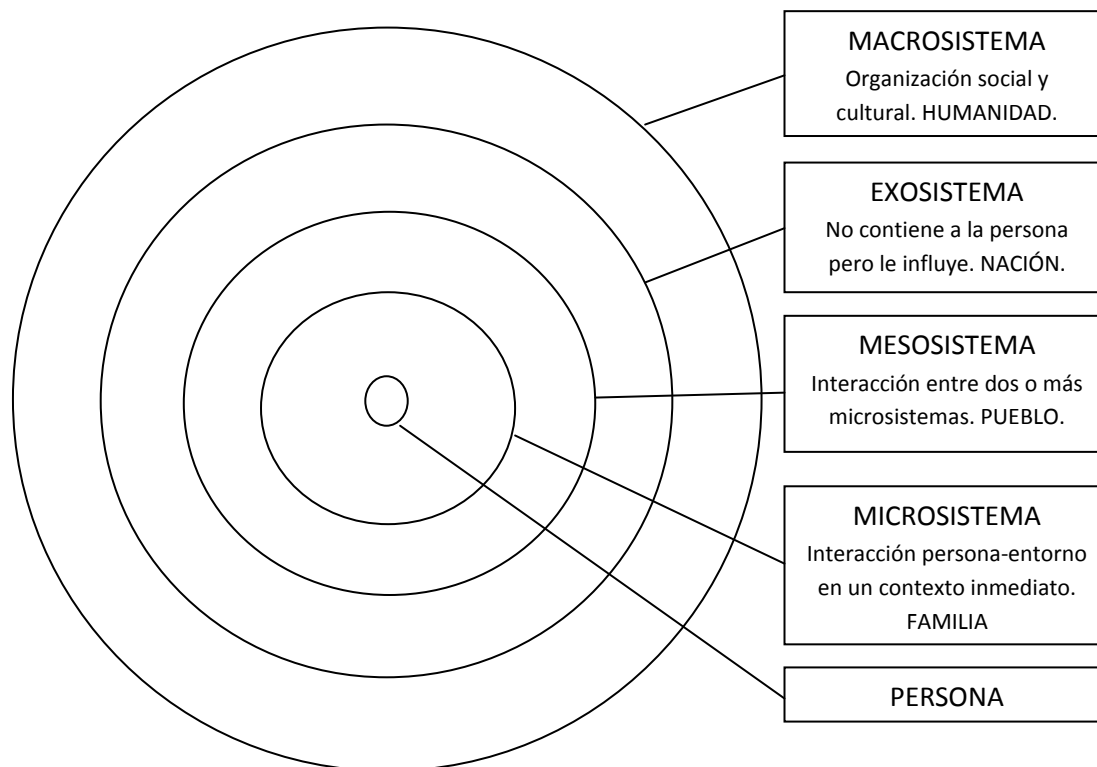
La decisión acerca de en qué lugar trazar la frontera de la red social significativa (...la definición operacional de "significativa") es... arbitraria y se lleva a cabo más por razones prácticas que conceptuales... para no perdernos en la inmensidad de la red macroecológica de la especie en contexto. (Sluzki, 1998, p. 37, 38).

El **EXOSISTEMA** sería el tercer nivel, en el que se incluyen los ambientes en los que la persona no está presente pero que le influyen.

Por último, la parte más externa a la persona es el **MACROSISTEMA**, que incluye las ideologías, tradiciones, valores, factores económicos de una cultura en concreto.

En el siguiente gráfico se muestra la representación gráfica del modelo ecológico de desarrollo humano de Bronfenbrenner.

Gráfico 1. *Modelo ecológico.* Elaboración propia. Basado en Bronfenbrenner (1987), Sluzki (1998), Villalba (1993) adaptado de Garbarino y Gilliam (1980)



Entendemos que a partir de este marco teórico, cuyo centro es el individuo, se puede estudiar a la persona inmersa en un sistema que a su vez se incluye en otros. Los distintos ambientes detallados en el modelo ecológico son a su vez sistemas que funcionan como tales y en los que el individuo es un elemento más.

De acuerdo con Caron (1992) citado por Villalba (1993), este modelo supone “una herramienta conceptual que permite integrar conocimientos, elaborar nuevas hipótesis... que permiten elaborar estrategias de intervención” (Villalba, 1993, p. 74)

2.4. Orientación metodológica del trabajo de red.

De manera general vamos a mostrar la metodología que se ha seguido para realizar trabajo de red desde las Ciencias Sociales, más adelante abordamos la utilizada en Trabajo Social.

Di Carlo y su equipo (1997) parte de la idea de que la construcción de los diferentes modelos de red se produce a partir de la cooperación de las ciencias sociales en el ámbito de la salud. Exponen una clasificación de orientaciones metodológicas y algunos de los modelos operativos producidos a partir de desarrollos teóricos y empíricos realizados por equipos profesionales de diversos países.

Así, diferencian:

Modelos Terapéuticos-Clínicos: Terapia de red, terapia de sostén y red que cura.

Modelos Socio-Relacionales: Territorio, network analysis, community care y redes naturales. (Di Carlo y equipo, 1997, p. 198)

Los modelos terapéuticos-clínicos están influenciados por el método clínico de la medicina y contemplan las redes como una "realidad curativa y curable". Las activan para tratar un "comportamiento clasificado como patológico" y las utilizan para corregirlas en función del apoyo que necesita el tratamiento de un "miembro enfermo" en particular." (Di Carlo y equipo, 1997, p. 199).

Las orientaciones socio-relacionales, miran hacia una perspectiva ecológica preventiva, integrada e integral.

Todas estas orientaciones consideran la red como una estructura y se diferencian por la comprensión que tienen del sujeto en esa estructura. Algunos abordan los problemas como perturbaciones de un sistema "disfuncional", ven interacciones en función de la provisión de servicios formales y/o informales. Otros se interesan en la persona y sus vínculos interpersonales, ven interacciones en

función de identificar vínculos positivos y potenciar contextos naturales para la resolución posible de los problemas. Consideran al ser humano como con capacidad de acción y protagonismo...no están centrados en las patologías ni en las disfunciones. (Di Carlo y equipo, 1997, p. 203).

Los modelos de red de orientación socio-relacional tienen como principio común: "la calidad de vida puede mejorar si se tiene la posibilidad de relacionarse con otros, si se generan interacciones horizontales dentro de las cuales puedan darse intercambios en un proceso de recíproca contención y recíprocos estímulos para el cambio." (Di Carlo y equipo, 1997, p. 203).

Así, esta orientación parece aproximarse a la finalidad que se pretende desde los Servicios Sociales: "atender necesidades humanas concretas, participar en la transformación de situaciones socialmente indeseables y contribuir a generar formas de convivencia solidarias y democráticas" (Di Carlo y equipo, 1997, p. 203).

Sluzki (1996) muestra ejemplos de intervención en red en su forma más tradicional, es decir, aquella en la que se reúne a un grupo numeroso de personas para intentar resolver situaciones de emergencia. Modelo de intervenciones de tipo clínico como las referidas, entre otros por Speck y Atteneave (1973).

En este tipo de intervenciones de tipo terapéutico se considera la red como una realidad que cuida y es cuidada. De las intervenciones terapéuticas de trabajo en red destaca la terapia de red aplicada desde la psiquiatría, Ross Speck y Carolyn Attneave son algunas de las figuras más relevantes.

Para ellos la red puede ser el origen de una patología para la familia pero también es un agente de cambio puesto que tiene en su interior los recursos necesarios para aportar soluciones a los problemas de sus miembros. La red está compuesta de todas

aquellas personas que tengan sentido para la familia o individuo que presenta el problema. La reunión de red es para estos autores semejante a la reunión tribal tradicional para la solución de problemas.

En la terapia de red se prevén seis fases de desarrollo siguiendo a Sluzki (1996) y Speck y Atteneave (1990):

- *Retribalización* o reorganización tribal: se plantea el problema y se inician contactos para reunir a los miembros de la red y empezar a formular proposiciones.
- *Polarización*: las posiciones en conflicto emergen y se negocian.
- *Movilización*: se orienta a la acción asignando a cada uno su tarea.
- *Depresión*: acompañando las dificultades del proceso emergen resistencias y angustias debido a las dificultades que se van encontrando.
- *Desbloqueo*: cuando se verifica la posibilidad de lograr los objetivos con éxito, esperanza.
- *Finalización*: se termina con la disolución de la asamblea. Las reuniones colectivas generan mucho desgaste emocional.

El profesional que actúa como dinamizador y que ocupa, en principio, una posición central en la red con un papel muy activo, debe estimular la red hasta que cada miembro asume la responsabilidad necesaria delegando entonces en los miembros de la red.

El objetivo de la terapia de red es "reconstruir los canales de comunicación. Se pretende estimular, reflejar, centrar el potencial de la red para resolver recíprocamente los problemas." (Martínez, 2005, p. 197)

Algunos autores como Ainhoa De Federico, incluyen en las intervenciones de tipo terapéutico además de la terapia de red, la terapia de apoyo y la red que cuida.

La terapia de apoyo es una práctica centrada en la función de apoyo que la red social ofrece a la persona, atendiendo a los efectos positivos que estas interacciones producen. Se busca un doble objetivo: rehabilitación y prevención. El sistema de apoyo informal se considera el mejor recurso complementado por el apoyo formal que actúa en un contexto de tratamiento, de rehabilitación. Los profesionales deben reforzar la movilización del apoyo, identificar qué miembros de sus redes son útiles para determinados tipos de problemas, facilitando así que se utilicen los distintos tipos de apoyo de manera eficaz.

Red que cuida. En la intervención de tipo terapéutico se atribuye a la red unas funciones de apoyo, cuidado, ofrecido por miembros de la red informal, a modo de "colchón", que el profesional debe mejorar y expandir.

Como indica Martínez, "el sistema de apoyo social a través de redes no sólo se ha desarrollado en el ámbito de la salud mental, sino que tiene validez en el ámbito comunitario como uno de los sistemas de apoyo social más importantes (Payne, 1995)." (2005, p. 197).

Si recordamos la cita de M. Payne (1995), aludiendo a Garbarino, señalaba que la intervención de redes puede ser de tipo personal o social. En otras palabras, se pretende ofrecer entrenamiento en habilidades que logren una mejora en el uso de sus capacidades en la resolución de sus problemas. Desde el aspecto social se pretende estimular los sistemas de apoyo de los clientes. Así, Navarro considera necesaria esta doble vertiente en la intervención.

La intervención debe poner un doble énfasis en su planteamiento: un énfasis ambiental, orientado a fortalecer o establecer las redes de apoyo social y un énfasis individual, orientado a aumentar la competencia personal, permitiéndole al individuo afrontar eficazmente aquellos obstáculos ambientales que impiden la consecución de sus metas vitales. (Navarro, 1997, p. 54)

En definitiva, como explica Martínez (2005), la intervención de red ofrece una forma de actuar tanto para ayudar a las personas que reciben el apoyo de la red, como para favorecer la participación comunitaria en los problemas existentes en ella.

En principio desde la concepción de intervención de red se prima la autonomía de las redes primarias, frente a las redes secundarias, haciéndose cargo de ellas mismas valorando las redes naturales del individuo.

2.5. Los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Una vez revisados los conceptos ligados a la práctica profesional del Trabajo Social de manera general, repasado el análisis de las redes en los sistemas de apoyo social desde diferentes concepciones teóricas, examinados los modelos de intervención desde los que entendemos más adecuado abordar la intervención con redes y explicada la metodología utilizada para la realización del trabajo en red desde las Ciencias Sociales, es necesario describir que son los Centros Municipales de Servicios Sociales como las estructuras donde se llevan a cabo las intervenciones profesionales objeto de nuestro estudio y que pretendemos analizar para conocer si se utilizan o no las redes de apoyo social.

Los Servicios Sociales son todas aquellas actuaciones generadas dentro de la sociedad por instituciones públicas y privadas destinadas a la atención de las necesidades sociales y al normal desenvolvimiento de la población en la sociedad. Constituyen uno de

los pilares básicos del Estado Social y Democrático de Derecho para la consolidación del cual, es necesario el desarrollo de un Sistema Público de Servicios Sociales del que habla la Constitución de 1978 al enunciar los Principios Rectores de la Política Social y Económica y con el que se pretende la extensión y universalización de los mismos a toda la población.

El Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007 de 20 de abril², establece en su artículo 23.1 que

Los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un sistema público de servicios sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social, garantizando una renta básica en los términos previstos por la Ley

La misma ley establece en el artículo 71 punto 34, como competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón la Acción Social, entendiendo como tal:

La ordenación, organización y desarrollo de un sistema público de servicios sociales que atienda a la protección de las distintas modalidades de familia, la infancia, las personas mayores, las personas con discapacidad y otros colectivos necesitados de protección especial..

Como consecuencia de ambos mandatos, la Ley 5/2009 de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, tiene como objeto garantizar en el ámbito de la comunidad autónoma de Aragón, el derecho universal de acceso a los servicios sociales como un derecho de ciudadanía, para promover el bienestar social del conjunto de la

² Publicado en BOA núm. 47 de 23 de Abril de 2007 y BOE núm. 97 de 23 de Abril de 2007

población y contribuir al pleno desarrollo de las personas. Esta ley ordena, garantiza y desarrolla un Sistema Público de Servicios Sociales y establece los mecanismos de coordinación y de trabajo en red de todas las Administraciones integradas en el mismo.

De esta manera, el artículo 10 define el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como:

El conjunto de recursos, prestaciones, planes, programas, proyectos, equipamientos y equipos técnicos destinados a la atención social de la población, ya sean de titularidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de las entidades locales o de otras Administraciones.

Serán igualmente de responsabilidad pública los que las Administraciones públicas provean a través de las entidades de iniciativa social o mercantil.

La finalidad de este Sistema es garantizar el acceso y uso de los recursos sociales en condiciones de igualdad, procurar formas de convivencia positiva para la realización personal y la autonomía y promover las condiciones personales y sociales para participar en la vida social, así como para favorecer la responsabilidad social.

Los servicios sociales generales son servicios públicos de carácter polivalente y comunitario, cuya organización y personal están al servicio de toda la población.

Constituyen la puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales y proporcionan una atención que tiene por objeto favorecer el acceso a los recursos de los diferentes sistemas de bienestar social, generando alternativas a las carencias o limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social en un determinado territorio.

Por otro lado y en cuanto al espacio físico donde se gestionan los servicios sociales generales, el Centro de Servicios Sociales constituye la estructura administrativa y técnica de los mismos. Es un equipamiento comunitario dotado de equipos técnicos, integrados por profesionales establecidos reglamentariamente en función de la población y de la problemática social de la zona, así como de los medios necesarios para la realización de acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, y del resto de los servicios que se les encomienden.

Es dentro del Centro de Servicios Sociales donde se integra el Servicio Social de Base, como la unidad técnica de intervención de Trabajo Social desde la cual se garantiza el acceso a la población al Sistema Público de Servicios Sociales y al profesional de referencia.

Los Servicios Sociales Comunitarios son de titularidad pública y no pueden ser subcontratados ni delegados. Los Centros de Servicios Sociales podrán ser Comarcales o Municipales. Tal y como recoge la Ley autonómica de Servicios Sociales, existirá un Centro Comarcal de Servicios Sociales en cada área básica de servicios sociales, en función de lo que establezca el Mapa de Servicios Sociales de Aragón, cuya aprobación se prevé dentro del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2012-2015 para este año 2013. Por otro lado existirá al menos un Centro Municipal de Servicios Sociales en aquellos municipios de más de veinte mil habitantes.

La ley de Servicios Sociales aragonesa recoge, en su artículo 15, como funciones de los Centros de Servicios Sociales:

- a) Prevención y detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.

- c) Realización de las actuaciones preventivas, tratamiento social e intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.
- d) Realización de aquellas funciones que reglamentariamente se le asignen en materia de atención a las personas en situación de dependencia.
- e) Intervención en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.
- f) Prestación de servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia, alojamiento temporal y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.
- g) Promoción de medidas de inserción social.
- h) Prestación de servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes.
- i) Gestión de prestaciones de urgencia social.
- j) Fomento de la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y de mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia.
- k) Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales.
- l) Atención, información y asesoramiento sobre los recursos existentes a las mujeres víctimas de violencia.
- m) Colaboración con los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma en el ejercicio de sus funciones de autorización e inspección en materia de servicios sociales.

- n) Elaboración de propuestas de actuación o intervención social que correspondan a las entidades locales o a la Comunidad Autónoma.
- o) Atención permanente de urgencias sociales.
- p) Recogida de información sobre personas usuarias y gestión de programas y servicios, que pondrán a disposición de la Administración de la Comunidad Autónoma en la forma establecida por esta.
- q) Valoración y determinación del acceso a prestaciones económicas de acuerdo con el marco legal.
- r) Remisión a jueces y fiscales de la información que se solicite sobre situaciones personales y familiares de quienes residen en el ámbito territorial del Centro, así como de aquella información que se establezca en la legislación de acción social o en los protocolos comunes de actuación.
- s) Aquellas otras funciones que se establezcan legal o reglamentariamente. (Ley 5/2009 de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. Artículo 15)

Por la materia que nos compete, debemos destacar el punto j referente a la función del Centro de Servicios Sociales de promover e impulsar los dispositivos necesarios para que la comunidad sea capaz de participar en la búsqueda de respuestas a las necesidades sociales, mejorando las condiciones de vida de la población y su convivencia.

Muy en relación con ello, el artículo 2 punto k de la misma ley, establece como uno de los objetivos en materia de servicios sociales que han de perseguir los poderes públicos, el de impulsar la resolución comunitaria de las necesidades sociales, mediante políticas preventivas y comunitarias en todo el territorio.

2.6. Orientación metodológica del trabajo con redes en Trabajo Social.

Tomando como base la orientación ecosistémica vista anteriormente nos centramos ahora en la metodología propia del trabajo con redes en Trabajo Social.

La propuesta del enfoque ecosistémico es “la total interacción de todos los elementos internos y externos de la situación problema, partiendo de la unidad de la persona con su mundo, en constante cambio.” (Fernández, 2008, p. 91). Así, es evidente que la persona, familia, grupo o comunidad en la que el trabajador social interviene no está aislada sino que forma parte de una red en la que se integran otras personas y grupos.

Los modelos ecosistémicos se consideran el marco teórico en el que se integra el concepto de red social, al que le añade la dimensión contextual. El análisis del funcionamiento de las redes sociales y de su función de apoyo ofrece las bases para el Trabajo Social individual/familiar, grupal o comunitario. (Villalba, 1993, p. 69)

Los tres pilares sobre los que descansa el enfoque ecosistémico según Fernández (2008) son:

- La realidad de la compleja sociedad urbana actual.
- El desarrollo metodológico del Trabajo Social, con sus niveles de intervención: individual, grupal y comunitario.
- La consideración del ambiente como variable fundamental que configura la situación-problema sobre la que actúa la práctica profesional.

Para este autor, en el enfoque ecosistémico, la explicación no se centra sólo en fracciones del total de interacciones sociales que se producen en distintos niveles sino que la realidad social trasciende a sus componentes y tiene identidad propia.

Dentro de este modelo existen dos planteamientos posibles:

- Un análisis global pero una intervención focalizada. Por ejemplo, tratar un problema familiar sin perder de vista las explicaciones causales suprafamiliares.
- Un análisis que no escinde la realidad y que integra acciones a distintos niveles. Por ejemplo, orientar la intervención con una perspectiva micro y macrosocial a partir de un diagnostico que tiene en cuenta también aspectos decisivos como los procesos de globalización económica y financiera. (Fernández, 2008, p. 89-90).

Desde este modelo se puede entender la intervención desde una perspectiva microsocial, persona en su situación en sus interconexiones con redes sociales que influyen, de manera positiva o negativa en sus vidas. También desde un matiz macrosocial, en la que se consideran sistemas educativos, urbanos, políticos u otros.

Desde las perspectivas ecológicas se pone el énfasis en la interacción entre sistemas y contextos y en identificar recursos y fortalezas que existen en esas interacciones y en cada uno de los sistemas, desde los más próximos a los más distantes...incluyen el mundo interno de las personas y la identificación de sus capacidades de autocuidado, autodirección, autoeficacia, autocontrol y autoestima. (Villalba, 2004, 288)

Frecuentemente los profesionales del Trabajo Social usan el concepto de red de apoyo social o señalan que trabajan en red, sin embargo, resulta difícil localizar prácticas concretas sistematizadas. Existen alusiones al trabajo con otros profesionales, con otros recursos, con usuarios o con personas voluntarias, por tanto, en su quehacer habitual el trabajador o trabajadora social supera los límites de su institución para el logro de los objetivos previstos con sus clientes.

Conviene aclarar para definir con quién y para qué se trabaja diferentes unidades de intervención, siguiendo a Di Carlo (1997, p. 210-211):

Trabajo social con redes: alude a prácticas que proceden de las orientaciones clínicas. Se tiene en cuenta la red en función de la intervención individual y el bienestar del individuo. Realizada cuando el trabajador social convoca a la red primaria buscando información para diagnosticar o pidiendo indicaciones a favor del usuario cliente, lo que se asemejaría al tratamiento.

Trabajo social en redes: supone las intervenciones en instituciones, entidades, recursos dependiendo de la demanda o problemática. El objetivo es la optimización de recursos y evitar la duplicidad en las intervenciones. En este caso los trabajadores sociales se reúnen, comparten con otros profesionales, de su misma disciplina o de otras, para intercambiar percepciones ante un problema y buscar soluciones, para poner en red recursos o servicios aptos para una misma problemática, como enlace para la intervención en un mismo caso compartido, de manera interdisciplinaria para analizar alternativas de intervención y como coordinación o vehículo de información.

Trabajo social de redes: referido a la intervención de redes naturales. Considerando la dinámica de red en sus interrelaciones, al interior de la red primaria y con las redes secundarias. El objetivo es contribuir a la resolución de problemas comunes mediante un acompañamiento hacia la autonomía y bienestar colectivo. Se pretende evitar que las decisiones de la red sean controladas por la intervención profesional o institucional.

Miranda y De Pedro, en 1995, afirmaban que las aportaciones sobre redes sociales de otras Ciencias Sociales son de utilidad en los planes

de intervención que desde el Trabajo Social “aprovechen mejor todas las posibilidades de apoyo provenientes del entorno de nuestro clientes.” (Miranda y De Pedro, 1995, p. 137, 138)

Para estos autores incorporar las redes de apoyo de los clientes en la práctica del Trabajo Social es importante,

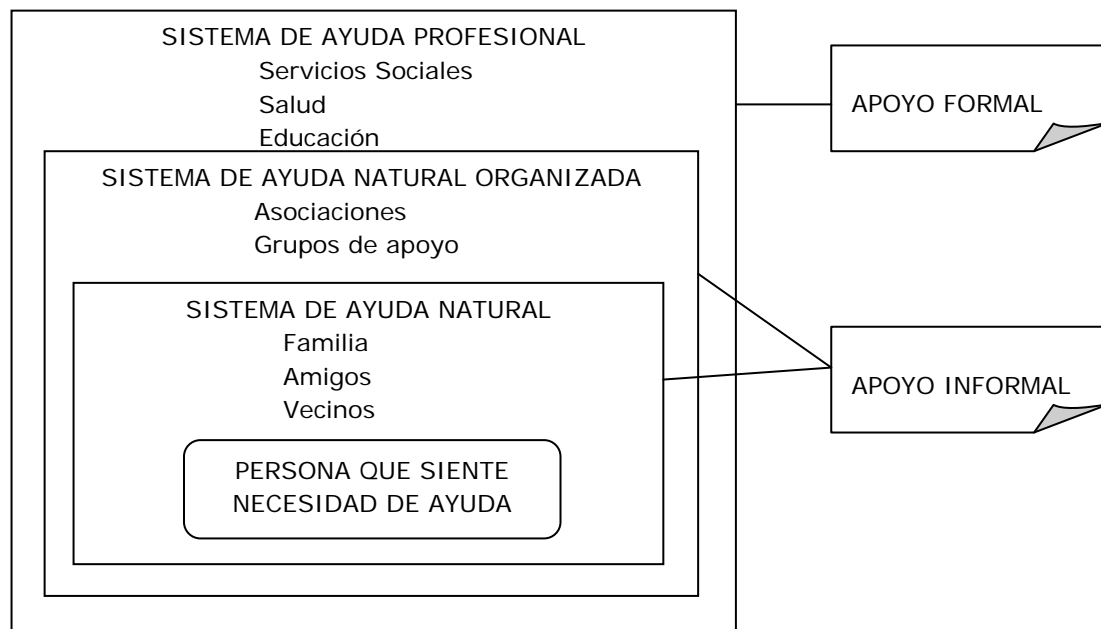
Independientemente del paradigma desde el que se oriente nuestra práctica. Las aportaciones metodológicas originadas en el estudio de las redes sociales nos serán de utilidad tanto en una práctica influenciada por las aportaciones de la Psicología dinámica como por el Conductismo, la Teoría General de los Sistemas, o cualquier otro. (Miranda y De Pedro, 1995, p. 138)

Otros autores, como Fernández (2008), dentro del enfoque ecosistémico y en relación con el Trabajo Social sitúa la terapia sistémica de familia y el que denomina submodelo de redes y apoyo social.

En el submodelo de redes y apoyo social se entiende la red social como el marco estructural a partir del cual es posible acceder al apoyo social. “Los vínculos entre individuos sirven para improvisar competencias adaptativas en el manejo de los problemas cotidianos o en momentos de crisis o de estrés psicosocial” (Navarro, 1997, p. 55)

Varias son las fuentes de apoyo social a las que acuden las personas en caso de necesitar ayuda, como queda representado en el siguiente gráfico adaptado por Villalba (1993) sobre el gráfico de Powell(1990).

Gráfico 2. Fuentes de apoyo social (Villalba 1993 p. 81)



En el recuadro central se sitúa a la persona que siente necesidad de ayuda. Le sigue la red o sistema de ayuda natural, el sistema de ayuda natural organizada y por último, en el cuadro más externo el sistema de ayuda formal o profesional.

Los profesionales del Trabajo Social estaríamos situados al final, en la red de ayuda profesional. Mayoritariamente las personas acuden en primer lugar a aquellas fuentes de apoyo naturales o informales “basadas en la estima y en la reciprocidad más que a las relaciones formales basadas en la autoridad y en la ayuda unidireccional” (Navarro, 1997, p. 55)

La ayuda de los trabajadores y trabajadoras sociales, en ocasiones, es limitada y se hace efectiva al coordinarse con la ayuda que procede de las otras fuentes de apoyo.

Desde esta concepción integradora de los diferentes sistemas de ayuda “es necesario que los profesionales consideren los riesgos y los daños y potencialidades vinculadas a las claves culturales y religiosas específicas que encontramos en nuestra sociedad” (Villalba, 2009, p. 16)

Con esta perspectiva se marcan como objetivos del Trabajo Social:

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. (Villalba, 2009, p. 4)

Para Villalba la perspectiva de autoayuda,

...potencia, redefine y reestructura los procesos de ayuda y engloba los llamados grupos de autoayuda o grupos de apoyo como una de sus formas pudiéndose incorporar estrategias de autoayuda en el trabajo individual y familiar... la autoayuda como paradigma cambiaría el objeto de intervención persona en necesidad de ayuda y transformaría éste en persona que puede ayudar. (Villalba, 2004, p. 292)

Conviene diferenciar entre grupos de apoyo y grupos de autoapoyo o autoayuda. Según Gottlieb (1988) citado por Villalba (1996):

Los grupos de apoyo se diferencian de los grupos de autoayuda en que los primeros están dirigidos por un profesional combinan conocimiento de experto y de experiencia, están limitados en el tiempo, el número de miembros es fijo y normalmente no se dirigen a la acción social.

Serían un punto intermedio entre los grupos de terapia y los grupos de autoayuda propiamente dichos. Los grupos de autoayuda, por el contrario, suelen funcionar autónomamente, al margen de los

profesionales y no estarían limitados en el tiempo. (Villalba, 1996, p. 30)

Otros autores no mantienen esta diferenciación entre los grupos de autoayuda y los grupos de apoyo y plantean que podrían considerarse no como dos clases de grupos sino como fases en el desarrollo de los grupos basados en el apoyo social,

La mayoría de grupos que se potencian desde el Trabajo Social comienzan siendo grupos de apoyo donde la dirección corre a cuenta de un profesional para pasar, en un segundo momento y cuando el grupo esté preparado, a funcionar sin la dirección de ningún profesional, estos es, a regirse y funcionar como grupos de autoayuda. (Domenech, 1998, p. 186)

Villalba indica como los grupos de apoyo son una estrategia de intervención en apoyo social, en concreto dice que “el impulso de grupos de apoyo en la comunidad junto con las intervenciones en redes sociales constituyen estrategias claves basadas en apoyo social”, y añade que, “las intervenciones de apoyo social tienen como objetivo principal la creación u optimización de los procesos de interacción entre las personas y sus entornos sociales cercanos” (Villalba, 1996, p. 34).

Dentro de las estrategias de colaboración entre los sistemas formales e informales de apoyo, Froland et al. (1981) expone cinco estrategias de colaboración entre los sistemas formales e informales de apoyo: Intervención en la red personal, conexión con el voluntariado, redes de Ayuda Mutua, fuentes de apoyo en el vecindario y potenciación de la comunidad, situando los grupos de apoyo en un nivel intermedio, en las estrategias de Redes de Ayuda Mutua dirigidos a usuarios con problemas similares dentro de la comunidad. (Villalba, 1996, p. 35)

Trabajadoras sociales y autoras como Villalba (2009) y Navarro (1997) opinan que es necesario recuperar el valor relacional del

Trabajo Social a través de perspectivas teóricas ecológicas. Entendiendo el trabajo relacional como trabajo en red, en redes informales y formales y como activación de recursos de las personas y sus contextos. Trabajo en colaboración con grupos y comunidades.

Villalba (1995) considera el planteamiento de intervención con redes desde Servicios Sociales como un enfoque global de trabajo desde la perspectiva ecológica y señala que incluye tanto la intervención individual y familiar como la grupal y comunitaria. Igual opina Navarro que va más allá invitando a los trabajadores sociales a superar esquemas metodológicos que subdividen la intervención en tres niveles entendidos como cajones estancos, no relacionados. Para ella "una intervención desde y con la red comunitaria exige... interconectar actuaciones que se sitúen en diferentes niveles de intervención...lo que llamamos unitariedad del proceso metodológico" (2002, p. 24).

Para Chadi la metodología del trabajo en red en el Trabajo Social, que ella denomina Trabajo de Red, consiste en "instrumentar una organización coherente en la red social que garantice la salud en sentido general, a través de su transformación en una unidad de apoyo, fortalecimiento y esclarecimiento." (Chadi, 2000, p. 76).

Esta metodología, para esta autora, supone un "re-encuadre" en la intervención para permitir a la red una organización que la capacita para marcar objetivos compartidos que reforman su acción.

Dicho "re-encuadre" abarca tres aspectos básicos:

a) Dar prioridad a las relaciones respecto a las personas, de manera que el problema que se presenta de manera individual se torna colectivo, se socializa la problemática y se induce desde la intervención profesional a la concientización de la existencia de la red. Al tomar como prioritarias las relaciones se termina diseñando

una estrategia en la que participan, cooperan, las redes primarias y secundarias.

b) Ampliar el campo de observación, para ampliar nuestra visión profesional hacia la diversidad y su valor.

c) Ordenar y activar puentes de comunicación, lo que requiere cuestionar como están definidas las relaciones, que la persona percibe como relevantes en su entorno y que constituyen su Red de Apoyo Social, así como la comunicación entre esas relaciones. Entendiendo puente como aquel canal a través del cual se transmite y comunica de una parte de la organización al resto y entre cada una de las partes.

El concepto de puente... es interesante en el Trabajo Social para tratar de abrir posibilidades de acceso a recursos más amplios para los clientes... reduce la fragmentación en las comunidades... permite el acceso a recursos que no están disponibles en la propia red. (De Federico, 2008, p. 17)

Varios autores/as, entre ellos Villalba (1995), Chadi (2000) y Miranda y De Pedro (1995), coinciden al definir, con denominaciones similares, tres fases en la metodología que requiere la intervención con redes con individuos y familias atendidas desde Servicios Sociales. Estas fases son:

1. Fase de **exploración e investigación** en la que se realiza la identificación de la red. Chadi (2000) la denomina Diagnóstico Social de Red.

En esta fase se trata de identificar la existencia o no de red, reconocer las relaciones importantes en la vida de una persona, así como sus características estructurales e interaccionales.

Las características estructurales que debemos conocer son:

- a. La amplitud de la red, es decir, en número total de personas percibidas en la red.
- b. La diversidad de miembros, si hay además de familia, amigos, vecinos, compañeros de trabajo u otros.
- c. La densidad de la red. Valorar si la mayoría de los miembros percibidos está interconectados entre sí o si, por el contrario, no se conocen.
- d. La dispersión de la red, esto es, si hay facilidad de contacto en cuanto al espacio y tiempo.

Las características interaccionales a investigar son:

- e. Miembros de la red que ejercen multiplicidad de roles, por ejemplo, una amigo que a la vez es vecino y compañero de trabajo.
- f. Intercambio de apoyo material, emocional e instrumental entre la persona y los miembros que percibe en su red.
- g. La reciprocidad de la ayuda, si la ayuda es dada y recibida por la misma persona o si la persona de referencia es sólo dadora o receptora de apoyo.
- h. Duración de las relaciones con los miembros percibidos en la red.
- i. Intensidad mayor o menor del vínculo establecido con cada uno de los miembros de la red.

En esta fase debemos valorar que “si consideramos importante hacer una intervención familiar basada en redes deberíamos conocer la red social de cada uno de los miembros de la familia” (Villalba, 1995, p. 111)

Es importante considerar también, además de las personas percibidas en la red que ofrecen apoyo, aquellas otras que pueden provocar tensiones, dificultades o conflictos.

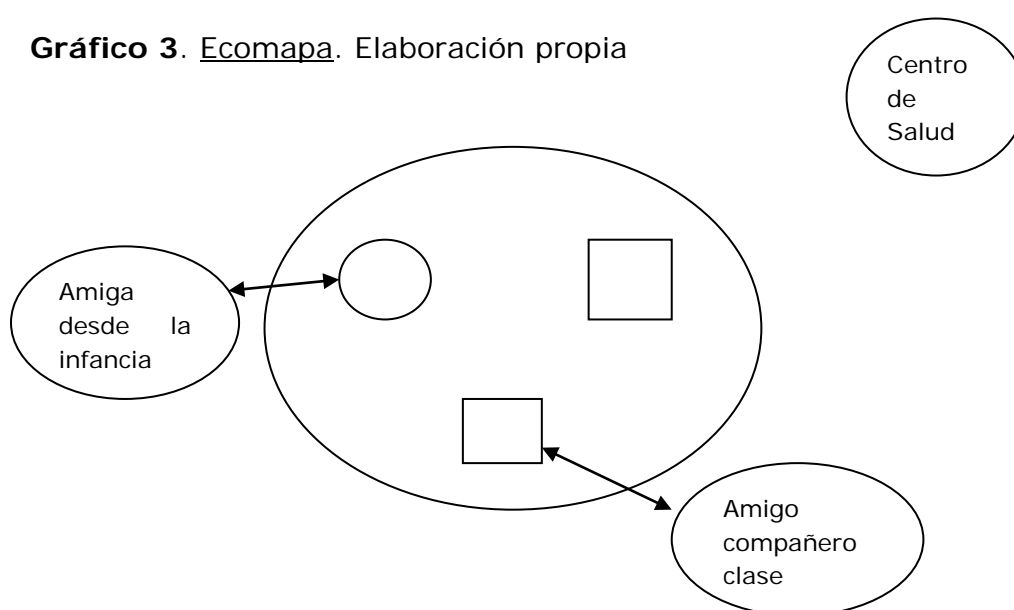
Entendiendo como técnica la “utilización consciente e intencionada de conocimientos procedentes de la teoría, de la experiencia y de otras fuentes de información que el trabajador social transforma en conducta mediante la relación que establece con las familias (Rossell, 1993: 64).” (Fernández y Ponce, 2011, p. 261)

En esta fase de exploración e investigación en la que se identifica la red, los trabajadores sociales cuentan, entre otras, con las siguientes técnicas:

Ecomapa: en esta técnica gráfica se representa a la familia rodeada por un círculo en la parte central de la figura, a ésta se le añaden otros círculos alrededor que representan los apoyos sociales percibidos más o menos alejados según su influencia. Se puede completar el gráfico con flechas conectoras que informen de la reciprocidad del apoyo.

En el gráfico 3 mostramos un ejemplo de Ecomapa de elaboración propia.

Gráfico 3. Ecomapa. Elaboración propia



Mapa de red: es una técnica gráfica que representa los apoyos sociales percibidos por la persona. Tiene su origen en la necesidad de operativizar y visualizar la red social de una persona, sirviendo de base, junto con otros instrumentos, para el análisis y evaluación de las redes de apoyo social. La persona evaluada se coloca en el centro y se sitúan las personas que percibe como oferentes de apoyo en los diferentes triángulos, según pertenezca a una u otra categoría, aproximadas o alejadas de ella según la intensidad de la relación percibida.

En el gráfico 4 se representa un modelo de mapa de red adaptado de Villalba (1993) utilizado en el proyecto de investigación que precede a este trabajo.

Gráfico 4. Adaptación mapa de red de Villalba (1993)



La principal diferencia entre el Ecomapa y el Mapa de red es que en el primero se sitúa en el centro a la familia y en el segundo al individuo. Fernández y Ponce (2011) recomiendan usar el Ecomapa en el caso de familias con gran número de miembros o reconstituidas.

Culturograma: es una técnica que de manera gráfica muestra información de los valores culturales de una familia. Permite analizar las fortalezas y debilidades culturales que posee una familia.

Fernández y Ponce (2011, p. 268), recomiendan esta técnica para intervenciones con familias multiculturales y explican que el culturograma consta de diez apartados, divididos en cuatro áreas representadas por diferentes colores. Estas áreas son:

Comunidad: tiempo de permanencia en la comunidad, situación de legalidad, motivos de traslado...

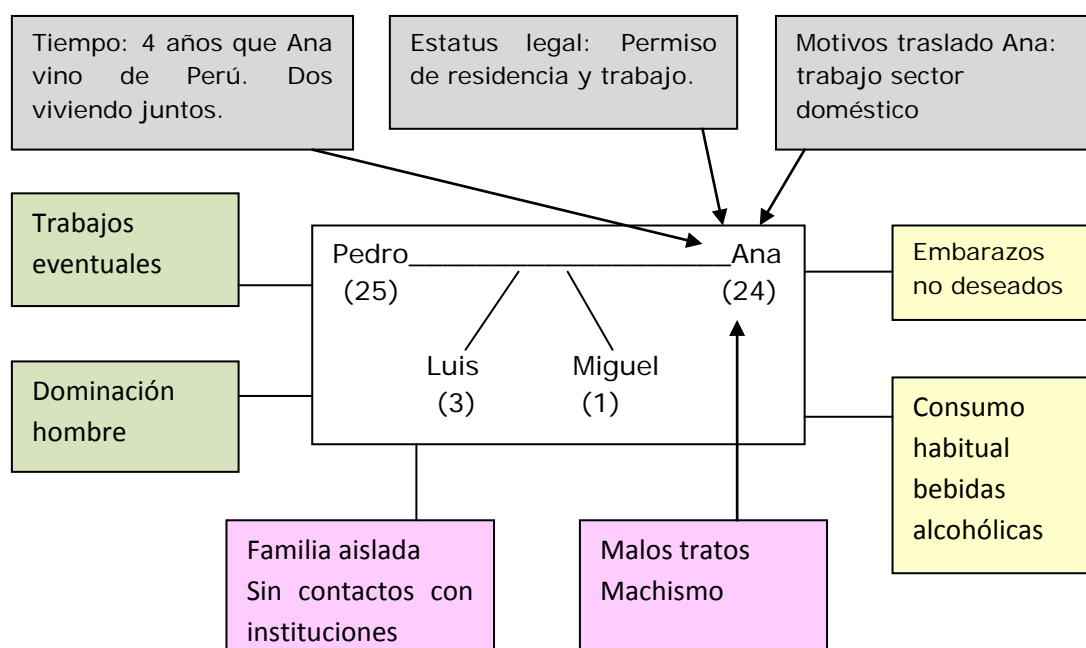
Familia: hábitos saludables, lenguaje y comunicación en el hogar y en la comunidad, impacto de traumas o problemas familiares.

Permeabilidad: racismo o signos de discriminación, contactos con instituciones culturales, religiosas...

Valores: educación y trabajo, poder, mitos, reglas...

El gráfico 5 ofrece una representación de un culturograma adaptada de Fernández y Ponce (2011). En este gráfico el color gris representa datos del área comunidad, el amarillo de familia, el rosa de permeabilidad y el verde de valores.

Gráfico 5. Culturograma adaptado de Fernández y Ponce (2011)



2. Fase de **análisis** de la red o **diagnóstico social**. También denominada evaluación de los medios (Chadi, 2000).

Debemos valorar con qué medios contamos, qué información hemos recopilado, en concreto la cantidad, tipo y funciones de relaciones de apoyo y de conflicto con y entre las relaciones percibidas por la persona.

Se analiza, junto con la persona con la que estamos trabajando, la estructura, la interacción, las relaciones de apoyo o conflicto y además, se debe valorar la capacidad de autocuidado del individuo o familia y de los miembros de su red más significativos. Esto para determinar las posibilidades de la persona para atender y conservar su propia red, aumentarla o modificarla.

En esta fase se evaluará también la relación de la persona con la comunidad y otros servicios formales. Es importante saber qué otros profesionales le están atendiendo y en qué áreas para establecer, si procede, trabajo en red con ellos.

La intervención en red demanda que los profesionales estén dispuestos a trabajar de manera interdisciplinar de forma que la práctica se enriquezca de cada disciplina.

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 capacidad de negociación y diálogo... los equipos de trabajo se ha 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. (Villalba, 2004, p. 292)

Además de una estrategia eficaz desde un punto de vista práctico e instrumental, el trabajo en red actúa de forma efectiva como mecanismo protector para el sistema profesional frente al sufrimiento humano con el que a diario interactuamos. (Navarro, 2002, p. 28)

Musitu (1998), citado por Villalba, señala que el estilo de colaboración entre profesionales supone,

Definir una relación de trabajo entre distintos profesionales implicados en el caso, 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 (Villalba, 2009, p. 16)

En definitiva,

El análisis de la red social de una persona pretende valorar, junto con ella, los recursos de apoyo percibidos como reales, potenciales y disponibles, dónde están las limitaciones, los conflictos, las carencias, cuáles son las capacidades de autocuidado de la persona central de la red y cuál es el uso y la relación que la persona está teniendo con el sistema comunitario y con el sistema formal. (Villalba, 1995, p. 112)

3. Fase de **intervención** en las redes sociales o **plan de intervención**.

Se trata del proceso, conjunto de fases, para lograr los objetivos establecidos, de manera consensuada, para cada una de las unidades sociales de apoyo así como las actividades a realizar para lograr dichos fines.

En esta fase Chadi (2000) diferencia intervención en red primaria, secundaria, institucional y articulación del trabajo en red entre los tres tipos de redes.

Una de las técnicas fundamentales en la fase de intervención es la entrevista. Es una técnica que puede ser, dependiendo de las características del caso, individual o grupal y es el profesional el que decide en cada momento que entrevista realizar.

Villalba (1995) especifica en esta fase:

3.1 Criterios para la intervención en redes en Servicios Sociales.

- Se debe plantear prioritariamente desde el nivel comunitario o generalista.
- Existencia de un equipo interdisciplinar de referencia y en éste un profesional del Trabajo Social que coordine las estrategias de intervención.

- Se sugiere que los miembros del equipo de referencia asuman un modelo común de trabajo de bases ecosistémicas y tengan formación y experiencia adecuada.
- La intervención en redes supone un cambio de roles profesionales al ser los usuarios los que se responsabilizan y comprometen en su crecimiento por tanto, se aconseja de un entrenamiento y una supervisión del equipo antes y durante la intervención en redes.
- Otros criterios básicos son que haya preferencia y disposición por parte de los usuarios y que ambos piensen en tener éxito.

3.2 Destinatarios prioritarios para la intervención en redes desde Servicios Sociales

- Personas individuales en situación de dificultad social con una red social con escasos o nulos recursos de apoyo.
- Unidades de convivencia en las que se detectan uno o varios factores de riesgo permanente, entre otros, enfermedad mental o enfermedad física crónica de alguno de sus miembros y donde el sistema de apoyo familiar es escaso o las figuras cuidadoras están cansadas.
- Unidades de convivencia donde se detecta una sobrecarga extrema de alguno de sus miembros en la función doméstica, educativa, económica o afectiva del resto de los miembros sin que exista una red social que le permita apoyo, recursos y descansos, como madres solas, abuelas acogedoras o adolescentes con exceso de responsabilidades.
- Unidades de convivencia y personas individuales aisladas física y socialmente, por ejemplo personas mayores que viven solas o inmigrantes.
- Personas en proceso de rehabilitación psicosocial por ejemplo enfermos mentales crónicos o personas con hospitalizaciones de larga duración.

- En definitiva, las familias que tienen más necesidad de apoyo social suelen ser las que están más aisladas. Otras familias pueden estar rodeadas de redes sociales pero con múltiples problemas. Así, “las intervenciones de redes con personas y familias en riesgo cumplen una función compensadora, preventiva e integradora y no sustituyen sino que complementan otras intervenciones profesionales.” (Villalba, 1995, p. 114)

Tras esta completa revisión de la metodología de las intervenciones con redes desde el Trabajo Social creemos que sigue siendo necesario difundir el trabajo en red, las buenas prácticas desarrolladas desde este modelo de trabajo que, entre otras cosas, puedan servir para ampliar la formación de los profesionales del Trabajo Social.

3. Hipótesis

Partimos del supuesto de que en las intervenciones realizadas por los profesionales del Trabajo Social desde los Servicios Sociales Generales no se incorporan las redes de apoyo social de las personas usuarias.

4. Objetivos

4.1. *Objetivo General*

Determinar un catálogo de buenas prácticas y posibles estrategias de intervención de Trabajo Social que incluyan las redes de apoyo social de las personas usuarias.

4.2. *Objetivos Específicos*

OE.1. Conocer si los profesionales del Trabajo Social de los Servicios Sociales Generales incorporan en sus intervenciones las redes de apoyo social de las personas usuarias.

OE.2. Examinar las intervenciones que incorporan redes de apoyo social.

OE.3. Recopilar las diferentes intervenciones que incluyen las redes de apoyo social así como las propuestas planteadas por los profesionales para incluirlas.

5. Ámbito de Investigación

5.1. *Unidad de Análisis y Unidad de Observación*

Nuestra unidad de análisis está constituida por los equipos técnicos integrados por los profesionales que llevan a cabo su intervención en los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

De esta población profesional de referencia, nos interesa realizar un estudio parcial, en concreto, un estudio de las intervenciones profesionales de los trabajadores y trabajadoras sociales que pertenecen a los Servicios Sociales de Base, así como las unidades técnicas de intervención de Trabajo Social integrados en los Centros Municipales de Servicios Sociales que constituyen la red municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

Para ello, como unidad de observación, extraeremos una muestra bajo un único criterio: formar parte del equipo multidisciplinar, como profesionales del Trabajo Social, de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza. Estos profesionales que serán nuestro objeto de investigación nos permitirán extraer conclusiones y relacionarlas con la teoría existente sobre el tema.

5.2. *Ámbito Geográfico*

Nuestra investigación se centra en el área de intervención de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) del Ayuntamiento de Zaragoza como equipamiento básico de la Red Municipal de Servicios Sociales de la ciudad.

En el preámbulo de la ley de Servicios Sociales aragonesa se recoge que el Sistema Público de Servicios Sociales se organiza como una estructura fuertemente descentralizada en el ámbito local.

La Ley 7/1985 de 2 de abril, de Bases de Régimen Local³ establece que los municipios para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, podrán llevar a cabo cuantas actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, atribuyendo a aquellos municipios de más de veinte mil habitantes, competencia en la prestación de servicios sociales.

El Ayuntamiento de Zaragoza, tienen competencia en Acción Social, y la desarrolla a través de la actividad de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Tal y como recoge el profesor del Departamento de Psicología y Sociología en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Zaragoza, Carlos Gómez Bahillo, en un artículo titulado “Los Servicios Sociales en la ciudad de Zaragoza”:

El Ayuntamiento de Zaragoza ha sido uno de los primeros, a nivel nacional, que ha incorporado en su organigrama administrativo el Área de Acción Social, llegando a configurar en la década de los ochenta, un modelo de servicios y de acción social que incluye la creación de una infraestructura política diferenciada, como órgano de dirección y de gestión de servicios sociales municipales –Área de Acción Social- con el correspondiente personal técnico, la implantación de infraestructuras para ubicación de servicios y la dotación presupuestaria (Gómez, 1994, p. 21)

Concretamente, en Zaragoza, el Sistema de Servicios Sociales se consolida como una red pública a partir de 1979, estableciéndose, tal y como recoge la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma, en dos niveles de atención: los servicios sociales generales y los servicios sociales especializados.

³ Publicado en BOE núm. 80 de 03 de Abril de 1985

Siguiendo los datos, del Plan Director Estratégico de Servicios Sociales, ciudad de Zaragoza 2011-2020, actualmente, se atiende en 27 Centros Municipales de Servicios Sociales, 16 en el casco urbano (en algunos Distritos hay más de uno), y de forma rotativa se atienden en las infraestructuras que disponen 11 barrios rurales. Son los que se muestran en la siguiente tabla:

CMSS URBANOS	CMSS RURALES
1. Torrero. 2. Universidad. 3. La Almozara. 4. Delicias. 5. San José. 6. Las Fuentes. 7. Centro. 8. Actur. 9. Arrabal. 10. La Jota. 11. San Pablo. 12. Magdalena. 13. Oliver. 14. Valdefierro. 15. Casablanca. 16. Miralbueno.	1. Casetas. 2. Monzalbarba. 3. Garrapinillos. 4. Santa Isabel. 5. Juslibol. 6. San Juan de Mozarrifar. 7. Montañana. 8. La Cartuja. 9. Peñaflor. 10. San Gregorio. 11. Movera.

En la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios 2011 del Ayuntamiento de Zaragoza, así como en el Diagnóstico de necesidades y demandas para el Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales, ciudad de Zaragoza 2012-2020, se establece que la organización de estos servicios está desconcentrada, aplicando el principio rector de proximidad establecido como tal por la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, según la división territorial de la ciudad, en doce distritos: diez urbanos y dos rurales. En la gestión de los servicios se diferencian tres niveles:

- El Distrito: como unidad básica de actuación.
- La Sección: agrupación de varios distritos.
- La Unidad: agrupación de varias secciones.

UNIDAD	SECCIÓN	DISTRITO
Unidad territorial 1	Sección Territorial	Torrero
		Universidad
		Almozara
	Sección Territorial	Delicias
		Rurales oeste
Unidad territorial 2	Sección Territorial	San José
		Las Fuentes
		Centro
	Sección Territorial	Margen Izquierda
		Rurales norte
Unidad territorial 3	Sección planes integrales	Casco Histórico
	Sección planes integrales	Oliver-Valdefierro

Tal y como recoge el diagnóstico de necesidades y demandas del Plan Director – Estratégico de Servicios Sociales, de la ciudad de Zaragoza 2012 – 2020 en su página 57:

Los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) constituyen el equipamiento básico de la Red Municipal de Servicios Sociales. Forman el primer nivel de atención social al ciudadano en un territorio y se definen como el conjunto de prestaciones y servicios orientados a la atención general de las necesidades sociales de la población. Tienen un carácter global, polivalente y básico.

Están concebidos para atender las necesidades sociales de la población de su espacio territorial, realizando las tareas siguientes:

- Actuar como núcleo físico para la prestación de Servicios Sociales en la zona.
- Ser punto de referencia y signo identificador de lo Sociales para la población.
- Ser un punto de apoyo para las actividades y los servicios especializados⁴.

Tomando como base las prestaciones recogidas por el Plan Concertado de Servicios Sociales, los CMSS se estructuran en torno a cuatro prestaciones básicas, que a su vez engloban diferentes servicios, prestaciones y actuaciones:

- *Información y orientación:* Como puerta de acceso al sistema, los servicios sociales generales se dirigen a la población en

⁴ Los Servicios Sociales Especializados son un conjunto de actuaciones y recursos diseñados para dar respuesta a situaciones y necesidades que requieren una especialización técnica o en que la intervención reviste una especial intensidad o complejidad (Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón). Se constituyen como red de atención secundaria respecto a los CMSS.

general y ofrecen la primera información, orientación y valoración a los ciudadanos, incorporándolos así a los servicios sociales generales y derivándolos, cuando sea necesario, a los servicios sociales especializados o a otros servicios de protección, constituyéndose como una prestación básica dentro de las que se ofrecen desde servicios sociales generales.

- *Apoyo a la unidad de convivencia:* Responde a la necesidad de un entorno de convivencia adecuado y tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a los individuos y/o familias en su domicilio, cuando se hallen en situaciones en las que no es posible la realización de sus actividades habituales o en situaciones de conflicto psicofamiliar para sus miembros.

- *Prevención e inserción social:* Responde a la necesidad de adecuación personal al medio social. Se refiere a intervenciones realizadas por equipos profesionales, dirigidas a personas y colectivos en situación de riesgo o marginación social, con el objeto de prevenir la exclusión.

- *Actuaciones comunitarias:* Incluye actuaciones con la población con el objetivo de potenciar la responsabilidad de la comunidad ante las distintas situaciones de necesidad.

Por otro lado, las necesidades sociales objeto de atención por parte del Sistema Público de Servicios Sociales, son tal y como recoge el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, las carencias vividas por las personas.

Estas necesidades, así como las previsiones de su evolución, han de ser tenidas en cuenta como elementos fundamentales para el establecimiento de las políticas de servicios sociales.

De esta manera y tal y como refleja el Plan Director - Estratégico de Servicios Sociales de Zaragoza 2012-2020, desde el inicio de la

crisis económica la demanda de los CMSS ha aumentado entre un 61% y un 64%, siendo este aumento muy superior en el caso de algunas prestaciones sociales básicas tales como el Ingreso Aragonés de Inserción y las Ayudas de Urgencia, cuyo aumento de la demanda se sitúa en torno a un 409% y en torno a un 168% respectivamente.

5.3. *Periodo de Estudio*

Esta investigación se ha realizado desde el mes de febrero al mes de mayo del año 2013, pero contamos con un periodo de estudio anterior, que nos condujo al Prácticum de Investigación y que fue de octubre de 2012 a enero de 2013.

6. Metodología y Técnicas

6.1. Tipo de Investigación

El estudio que nos ocupa pretende conseguir el análisis de intervenciones profesionales de Trabajo Social con Redes de Apoyo Social desde los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza para, a partir del mismo, recopilar una guía de buenas prácticas y estrategias que permita dicha intervención con redes.

Para ello, realizamos una investigación de corte cualitativo que tiene como objeto la comprensión de las interacciones que se producen en la realidad social y de los mecanismos que intervienen en ellas. Entendemos por cualitativo, siguiendo a Báez,

Los diccionarios nos dicen que es el adjetivo que se utiliza para referirse a la cualidad o a las cualidades. Que denota cualidad. Lo que nos lleva a la palabra cualidad. También deriva del latín *qualitas qualitatis* y tiene una doble etimología:

- Cada una de las circunstancias o caracteres, naturales o adquiridos, que distinguen a las personas, los organismos vivos, las cosas y los fenómenos.
- Cualidad en sentido amplio equivale a calidad y también a personalidad. Manera de ser de una persona o cosa. Propiedad o atributo. (Báez, 2007, p.36)

El método cualitativo pretende conocer los porqués y las razones por las que suceden las cosas. Para ello se basa en la observación y comunicación con los actores de la realidad social concreta que pretende analizar.

En el enfoque cualitativo se abordan las diferentes formas de interacción grupal que se establecen en un espacio social concreto, tanto desde el punto de vista de la consideración de las relaciones derivadas de su estructura organizacional e institucional de

referencia, como desde el de la percepción de las relaciones en la vida social como conjunto de relaciones codificadas según los canales comunicativos informales, afectivos, asociativos y comunitarios.

De esta manera, se investiga aquí el clima de las relaciones cotidianas a partir de la dinámica interpersonal de acciones y de comunicaciones que crean y recrean la realidad social. (Alonso, 1998, Pág.50)

Para acceder al conocimiento de esta realidad social, lo más habitual es que se recurra al discurso, entendiendo por tal, al conjunto de datos que se producen por los informantes a través de una situación de comunicación interpersonal, generalmente de manera oral aunque también puede darse por escrito o en otras formas.

Para convertir los datos en información es necesario recurrir al análisis del discurso, de manera que debe estudiarse tanto el contenido (lo que se ha dicho) como la forma (cómo se ha dicho).

Toda situación comunicativa establece una relación entre lo social y lo verbal como un proceso de reproducción y constitución de una realidad, en la cual participan tanto la acción social, en su sentido más amplio, como la verbal. (Alonso, 1998, Pág.46)

Siguiendo a Báez y Pérez de Tudela, la investigación cualitativa puede describirse con los rasgos que a continuación se refieren y que encajan con nuestro estudio:

- Cualquier asunto es susceptible de ser investigado a través de la metodología cualitativa. Este tipo de investigación no se ve limitada por la temática a investigar. Es la información que se pretende conseguir la que orientará la dirección de la investigación y el método más adecuado para obtener las respuestas deseadas.

- Estudia la realidad social en su contexto natural.

... y cuando esto no es posible o aconsejable no se renuncia al contexto ordinario, pero se acude al artificio de “sacar” a los informantes de su medio natural para llevarlos a otro artificial (una sala a la que han de acudir un día y una hora prefijados, para hablar con gente que no conocen, de temas poco concretados cuando se requirió su participación) y que nos hablen de esos contextos y su proceder en ellos. (Báez, 2007, p.44).

- Es empírica. El conocimiento se obtiene a través de la experiencia.

Orientación al trabajo de campo, a beber de las fuentes primarias de información, preguntando directamente a los hacederos de los fenómenos que se estudian y tratando de influir lo menos posible en los informantes

Y su predilección por las descripciones, en el propio lenguaje de quienes nos informan, de lo observado y de lo registrado. (Báez, 2007, p.44).

- Es inductiva. Las muestras que se toman en la investigación cualitativa para la obtención de la información toman casos particulares que buscan la representatividad de los grupos sociales que representan respecto a los fenómenos que se pretenden investigar. A través del análisis de estos casos se llega a principios generales, a través de un proceso que va de lo particular y concreto a lo universal y general.
- Es interpretativa. Los resultados de la investigación son fruto del análisis e interpretación que realiza el investigador y, por lo tanto, no será única sino que estará sujeta a posibles lecturas.
- Es explicativa. No sólo se basa en la interpretación de los datos sino también en la descripción y explicación de los modos en

que las personas investigadas comprenden la realidad social concreta por la que se les pregunta.

- El lenguaje es su sustancia. Es la materia prima de trabajo. A través del análisis de la información se pretende comprender el significado de lo relatos expuestos tanto individualmente como, sobre todo, colectivamente.
- Busca comprender, para lo que solicita a los propios actores de la situación particular por la que se interesa la investigación que relaten como abordan la misma desde el propio contexto de las personas y situaciones investigadas.
- Su enfoque es holístico. La investigación que utiliza metodología cualitativa busca un conocimiento integrador y totalizador. Considera que la realidad es un todo, articulada por relaciones complejas que no pueden ser simplificadas a la suma de elementos que la componen, sino que constituye un sistema global.
- Trabaja en equipo. Esto es debido a la complejidad del trabajo y del tiempo que requieren las técnicas cualitativas. Los investigadores tienen roles diferentes y un objetivo común.
- No es estandarizada. Si bien un grupo o una entrevista son algo vivo, que no puede reproducirse nuevamente de la misma forma, si puede guiarse a través de diferentes procedimientos y técnicas que deben conocerse a la hora de llevar a cabo una investigación cualitativa.
- Es dúctil. Según avanza la investigación se conoce más del tema lo que permite que se vayan adecuando en función de la consecución de los objetivos.

6.2. *Técnica e instrumentos utilizados*

Como técnica de investigación cualitativa hemos utilizado el grupo focal, que pretende recoger información en profundidad a través de las experiencias y opiniones de los participantes.

Consiste en una entrevista grupal semidirigida que busca la interacción entre los participantes como fórmula para conseguir información.

Lo constituyen un grupo limitado de personas. Según el autor que se consulte el número de participantes oscila entre 4 y 10, un moderador, encargado de dirigir la entrevista a través de un guión de preguntas y, si es posible, un observador.

A través del grupo focal no se trata de obtener cifras y datos. Se trabaja con la información observada que se expresa a través de las conversaciones surgidas en el grupo.

...se consigue información en profundidad sobre lo que las personas opinan y hacen, explorando los porqués y los cómo de sus opiniones y acciones... El lenguaje es el dato a analizar, comprender e interpretar. (Prieto y March, 2002, p. 366).

Tal y como señala Robert Hurley, citado por Prieto y March, "ayuda a la comprensión profunda de lo obvio" (Prieto y March, 2002, p. 366). Busca la comprensión de los fenómenos en profundidad, dentro de su propio contexto y desde la perspectiva de las personas que los experimentan.

En la investigación cualitativa la muestra no debe confundirse con el concepto estadístico. Hablamos de muestra estructural donde los distintos perfiles que la componen están formados por personas que representan a la población de referencia. Se trata de seleccionar un grupo específico de personas que cuenten con unas características determinadas, relevantes para nuestro estudio y para lo que es

básico tener en cuenta cuál es el objetivo del mismo: determinar un catálogo de buenas prácticas y posibles estrategias de intervención de Trabajo Social que incluyan las redes de apoyo social de las personas usuarias.

Los instrumentos utilizados han sido una ficha de observación y un guión de preguntas abiertas.

La ficha de observación recoge el objetivo de la investigación y del grupo, la identificación de moderador, observador y participantes, las preguntas estímulo y la evaluación de la observación propiamente dicha en relación al ambiente, moderador, comunicación no verbal y otros aspectos generales. *Anexo I: Ficha de observación.*

El guión de preguntas está realizado a fin de ir centrando el discurso para obtener la información que necesitamos del grupo. *Anexo II: Guión de preguntas para grupo focal.*

6.3. Metodología

Para la selección de la muestra hemos recurrido a un informante clave, trabajador social en uno de los Centros Municipales, que por su experiencia, conoce a la población de estudio y nos ha puesto en contacto con los profesionales participantes que se ajustan al perfil buscado y previamente definido. En el Anexo III se muestra una tabla con el perfil de los profesionales participantes que conforman la representatividad del total de los profesionales que representan.

En este caso la muestra la forman cinco trabajadoras sociales y dos trabajadores sociales que desempeñan su acción profesional en distintos Centro Municipales de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza desde hace más de 10 años. Ésta es la única característica compartida entre los participantes, necesaria para que puedan hablar sobre el tema o experiencia común que se pretende analizar: la utilización o no de redes sociales de apoyo de las personas usuarias,

lo que nos permitirá llevar a cabo nuestro análisis a partir de sus experiencias profesionales. Esta característica compartida entre los participantes hace que puedan expresarse y hablar sin que la presencia de unos inhiba la opinión de otros, es decir, el grupo es “homogéneo intergrupalmente”. Esta homogeneidad busca la interacción de los participantes de manera que las opiniones que se expresan puedan ser discutidas por el resto de los miembros del grupo. Es decir, todos y cada uno de los profesionales que participan en nuestra investigación pueden debatir las opiniones del resto a partir de su visión y experiencia profesional como parte del sistema público de servicios sociales de la ciudad.

La aplicación de esta técnica en su fórmula más pura, además de la homogeneidad del grupo, para garantizar que los participantes se expresen libremente, debe procurar que las personas que participan en él no se conozcan entre sí o al menos no tengan una relación cercana. Tampoco y por el mismo motivo deben tener una relación estable o cercana con el moderador del grupo. En el grupo formado para nuestra investigación los participantes sí se conocen pero su relación se limita al ámbito profesional.

El grupo está formado por profesionales que, aunque son trabajadores y trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, tienen características que los diferencian por su género, edad, trayectoria profesional o incluso por la ubicación de sus centros de trabajo, situados en diferentes barrios de la ciudad y que influyen en su quehacer profesional. Esto hace que el discurso del grupo sea rico y refleje diferentes experiencias profesionales y puntos de vista lo que permite que se expresen libre y espontáneamente.

Los participantes fueron convocados en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza. Habilitamos un espacio en este lugar por ser conocido y neutro para todos ellos. La

sala era de tamaño adecuado para el número de participantes con una mesa ovalada que permitía el contacto visual y facilitaba las interacciones entre ellos, así como realizar adecuadamente la función de la observadora.

Tras la acogida y presentación de los asistentes la moderadora expone el objetivo de la investigación y presenta la técnica a utilizar. Se pide permiso para grabar el discurso con el fin de poderlo transcribir garantizando la confidencialidad y el anonimato.

El proceso se desarrolló de manera fluida, interviniendo la moderadora en momentos puntuales para introducir preguntas abiertas que focalizaron el discurso hacia el tema que nos interesa. Para ello previamente se elaboró un guión que sirvió de referencia y que se usó en función del proceso del grupo.

La evaluación de la observación informa que, en cuanto al ambiente el lugar fue el adecuado en tamaño, distribución y permitía una buena acústica. Los refrigerios que consistieron en agua y caramelos en algunos momentos muy puntuales dificultaron la calidad de la grabación. Una de las paredes de la sala era completamente acristalada y como consecuencia de la climatología del día provocó concentración de calor.

La moderadora acogió y presentó adecuadamente, quedando claros los objetivos, la utilización del tiempo y el proceso.

La participación fue muy rica y la comunicación verbal y no verbal iba en consonancia. Los participantes mostraron el dominio del tema con argumentos claros y concretos.

En cuanto a aspectos generales:

- La duración de la técnica fue de una hora y media.
- Los asistentes estaban claramente identificados.

- Las preguntas que se lanzaron fueron oportunas, claras y adecuadas a los objetivos.
- La información se registró en dos grabadoras para garantizar la totalidad del contenido y prevenir posibles fallos técnicos.
- Finalizada la sesión, los participantes manifestaron que se habían sentido a gusto y que les había parecido útil y satisfactorio el encuentro entre profesionales para debatir de manera libre y espontánea. Incluso hubo quién manifestó que le había resultado terapéutico.

6.4. Estructura del análisis de los resultados

Situándonos en las intervenciones realizadas desde los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza por los profesionales del Trabajo Social, seguiremos el siguiente esquema en la exposición de los resultados del discurso obtenido a través del grupo focal:

- Concepto de red de apoyo social. Valor de la red.
- Intervención con las redes de apoyo social de las personas usuarias
- Intervención en red con otros profesionales. Objetivos.
- Iniciativa para la intervención con red y en red.
- Destinatarios prioritarios para realizar intervenciones de red.
- Limitaciones y dificultades.
- Estrategias y propuestas.

6.5. Miembros del equipo de investigación

El equipo de investigación está compuesto por tres alumnas del Curso 2012-2013 de Adaptación al Grado de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza y, por tanto, todas ellas, diplomadas en Trabajo Social. Son las siguientes:

- M^a Carmen Conte Mestre
- Cristina Mendiara Laplaza
- Verónica Roldán Forcén

El equipo ha sido dirigido en su investigación por Carmen Gallego Ranedo, profesora del Área de Antropología Social y Cultural de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

7. Resultados de la Investigación

Pretendemos en este apartado mostrar los resultados de la investigación y para ello pondremos en relación las aportaciones de los profesionales del Trabajo Social que ejercen su actividad en los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, obtenidas a partir de su participación en el grupo focal, con las orientaciones teórico-prácticas recopiladas por variedad de autores que han publicado sobre la temática de intervención en red.

Para preservar la identidad de los trabajadores y trabajadoras sociales que han colaborado en la investigación haremos referencia a sus intervenciones en el grupo focal identificándolos con la inicial P de participante y un número asignado previamente a cada uno de ellos, por ejemplo P 1.

7.1. Concepto de red de apoyo social. Valor de la red.

Explicar qué entendemos por red de apoyo social de una persona y a quién incluimos cuando nos referimos a ella, genera dudas en los profesionales participantes:

"Habría que decir que es la red social ¿no? Porque es que yo tengo dudas, la red social se refiere al grupo primario de la red de apoyo familiar, no familiar, red vecinal o hablamos de entidades con las que colaboramos o con las que propias personas te dicen que colaboran..."
(P 2)

"Por red social ¿qué entiendo? La familia lógicamente, la familia que tienes cerca o la que tienes lejos con la que sólo hablas por internet... la familia, las amistades, los vecinos, pues de cualquier organización también o a veces cuando cualquier persona que está ahí de verdad para ti, que es un referente y a veces la gente que está ahí es sorprendente ¿no?." (P 7)

A lo largo del discurso también se incluye en la red a los nuevos grupos que están surgiendo de forma espontánea debido a la situación actual de crisis económica y social, resaltando su importancia ya que lo que nace como un grupo reivindicativo, acaba convirtiéndose para muchas personas en su centro de apoyo. Es en los miembros de estos grupos en quien piensan para recibir ayuda, pues la identificación de sentirse en la misma situación, les acerca en todas las esferas:

“...están apareciendo incluso organizaciones nuevas ejemplo en el barrio en el que estoy por el tema de los desahucios y se han hecho grupos de apoyo y suelen salir un montón de cosas, de gente que están haciendo relaciones ya no solo por los desahucios si no relaciones de amistad y de estrechar sus situaciones, sus vivencias...”
(P 6)

Varios de los participantes aluden a la peculiaridad de las redes de apoyo social de personas de origen extranjero en las que se incluyen compatriotas que, sin pertenecer a su red primaria en un principio, aportan los mismos apoyos:

“...las personas que proceden de otro país suelen tener una red de apoyo más establecida... son compatriotas, más que la familia que la tienen en otros lugares...” (P 6)

“Los que han ido llegando carecían de red familiar porque en principio la familia está en el país de origen y claro se maneja con una red de apoyo social de compatriotas, de paisanos, con los de la comunidad de cada país...” (P 5)

Si bien, parece existir consenso en cuanto a incluir las llamadas redes primarias y las redes secundarias en la red de apoyo social de la persona. Recordemos que en las redes primarias se incluyen, parientes, amigos, vecinos u otros individuos con los que se tiene una relación frecuente e implican relaciones significativas para la persona.

Las redes secundarias son aquellas que tienen lugar en un contexto institucionalizado.

Según Villalba (1993) las redes sociales suponen la principal fuente de apoyo natural de las personas, aquella a la que se acude en primer lugar en caso de necesitar ayuda; mientras que los servicios, tanto sean públicos como privados, son complementarios a éstas y constituyen el sistema formal de ayuda.

De la misma manera, los trabajadores y trabajadoras sociales de la muestra de nuestra investigación resaltan como un valor primordial de las redes de apoyo social, de las personas usuarias con las que intervienen, que sean su principal fuente de ayuda:

“Sobre todo eso, el apoyo emocional y el económico... son los dos aspectos fundamentales.” (P 5)

La red no la conforman solo las personas que están cerca, sino todas aquéllas que son percibidas como parte de la misma y hacia las que se crean vínculos y se establecen relaciones que en momentos de necesidad, acercamos:

“ampliando incluso a las redes familiares que están fuera del país, esta mañana he tenido a uno que ha estado en San Sebastián, en Madrid y en Francia, ha estado dos meses con la familia, con la búsqueda de trabajo y ha ido por toda la red que tiene de apoyo familiar y lo está recorriendo todo.” (P 6)

La pertenencia a una red de apoyo social implica unos intercambios recíprocos y de corresponsabilidad de unos miembros con otros para el mantenimiento del bienestar de todos los componentes de la red, lo que lleva a que en muchos momentos, ocultemos a la red nuestra situación, para no sobrecargarla y para evitar impregnarla de malestar:

"... volviendo al tema emocional, no solamente se agotan económicamente las redes, cuantas veces os han dicho en el despacho, y cada vez más, como le voy a contar yo a no sé quién como estoy... eso, igual no saben cómo estoy en España...la población autóctona también, está siendo habitual que la gente te manifieste yo no les puedo decir a mis padres como estoy, no puedo tirar de mi hermano porque bastante tiene con lo suyo o sea que no solamente agotan si no que dicen le voy a echar la carga a otra persona que... está igual o peor que yo." (P 4)

Los profesionales destacan en estos momentos la red como canal de información. Es difícil que llegue información de posibles empleos desde fuera de la propia red. También información relacionada con recursos o servicios que puedan mejorar nuestra calidad de vida:

"...hay un factor muy, muy importante dentro de las redes que es la información. La información, es decir, generalmente cuando estás hablando con la gente y una cosa tan cotidiana como el empleo, pues al final acabas hablando con la gente de sus redes de apoyo ¿no?... yo conozco a no sé quién que es el que me dice que... tengo un conocido que me avisa cuando ... y toda la información fluye por las redes sociales también y cada vez más tanto por las redes físicas y por las telemáticas... en ese sentido además nosotros jugamos un papel como parte de la red de la gente, nos convertimos en un elemento no solamente emocional, no solamente material, sino también un elemento informador...y eso es también parte de la red social." (P 4)

Algunos autores citados en el estudio, realizado por Villalba, de la literatura sobre el concepto de red social la identificaban con,

...relaciones interpersonales en las que se intercambia o se ofrece varios tipos de ayuda (emocional, material o instrumental) y que dan lugar a una sensación en el receptor de ser querido, valorado y respetado como persona, aumentándole su bienestar subjetivo. (Villalba, 1995, p. 107)

Esta misma autora alude a la definición de red social de GARBARINO (1983) "conjunto de relaciones interconectadas entre un grupo de personas que ofrecen unos patrones y un refuerzo contingente para afrontar las soluciones de la vida cotidiana". (Villalba, 1995, p. 106).

De manera que los trabajadores y trabajadoras sociales observan que la red de apoyo social de las personas usuarias de los CMSS les ofrece apoyo de tipo material, emocional e instrumental. Alertan además, de que la ruptura de la función de refuerzo contingente que cumplen las redes de apoyo social, está llevando a algunas personas a iniciar tratamientos médicos de tipo psiquiátrico.

No obvian tampoco aquellos aspectos negativos o conflictivos que la red de apoyo social puede aportar a la persona y que deben tenerse en cuenta en las intervenciones profesionales, como veremos:

"...la red social en algunos, la red social natural digamos que era como contraproducente ¿no? era muy endogámica, o en una determinada subcultura que a determinados colectivos, como mujeres, los mete mucho en determinado espacio y entonces el tema supone una ruptura con esa endogamia que era poco positiva vaya....que tiene una red social que tiene una parte que no es positiva o porque le condiciona mucho...es positiva pero tiene una parte que no lo es." (P 5)

7.2. Intervención con las redes de apoyo social de las personas usuarias.

Preguntados los profesionales por sus intervenciones con las redes sociales de apoyo de las personas usuarias, obtenemos respuestas que aluden a escasas intervenciones específicas de red aunque sí algunas experiencias, como relatan, en las que de manera transversal se crean o fortalecen redes.

Reflejan en su discurso que cuando las personas acceden a los CMSS generalmente ya no cuentan con redes de apoyo social o las mismas se encuentran agotadas:

"...cuando la persona llega esa red está ya un poco agotada, que ya no da más de sí. En cuanto a la intervención yo por lo menos la sensación que tengo es que eso se fortalece poco ¿no? A veces por falta de tiempo, a veces porque ya está esa red agotada." (P 5)

"...acuden a los centros podemos decir cuando no pueden más." (P 6)

"...estoy de acuerdo, yo creo que es el agarrarse y al ver pasar el tiempo, la dificultad y no ver salida... hay gente que te dice sí, yo tengo a mis padres pero es que yo ya no quiero pedirles porque veo que ya, esto se alarga y no hay trabajo y ya no cobro nada y..." (P 7)

Los profesionales se plantean, ante una persona usuaria que llega a un Centro Municipal de Servicios Sociales con una red social de apoyo totalmente agotada o sin una red percibida, ¿qué podemos hacer nosotros?:

"...a mí me preocupa más cuando algunas familias les falta todo y además de todo carecen de una red social... ¿Qué hacemos nosotros ante eso? Haces una valoración de una red social débil o de una red social que se está rompiendo porque termina rompiéndose y nosotros no podemos hacer otra cosa más que intentar garantizar lo mínimo y lo básico..." (P 3)

Para algunos profesionales, la solución está en la metodología:

"...es algo que siempre está en la valoración... yo por ejemplo sí que creo que cada vez soy más consciente y lo hago más... porque creo que los años de experiencia me hacen darme cuenta de más cosas...creo que es algo que hacemos todos de forma a lo mejor no siempre consciente y no más o menos con una metodología y yo sí que creo que generalmente en casi toda la gente que atendemos ha habido algún agujerico en la red social más o menos grande." (P 7)

Reconocen que en estos momentos no existe una metodología sistematizada que les sirva de guía y es el fruto de su experiencia la que les lleva, casi intuitivamente, a buscar más elementos con los que poder analizar la red de los usuarios y usuarias:

"...yo creo que como todo en este oficio nuestro las tenemos mucho más en cuenta de lo que nos damos cuenta y mucho más explícitamente... pero pensando en el tema sí que me doy cuenta de que unas veces por según qué recursos es más consciente por ejemplo, haces preguntas que yo antes ni me planteaba por ejemplo pregunto por la religión de la gente, no porque me interese la religión en sí sino por las redes de apoyo que se puedan generar desde ahí y si van a una iglesia, si van a una asociación, esas cosas antes normalmente no las exploraba, ahora las exploro pero sí que tengo la sensación de que como siempre lo hacemos muy poco sistemáticamente, muy poco específicamente, muy poco conscientemente y sí que yo me doy cuenta ...de que muchas veces no te queda otra que empezar a sondear ya en la redes de apoyo aunque sea en una cosa como ¿cómo va al pagar otra persona la electricidad? para que luego se la puedas pagar tú, entonces muchas veces te encuentras sorteando a través de eso las redes de apoyo, vamos a ver, familia, amigos, algún vecino, alguien, algún compañero de trabajo, excompañero de trabajo, alguna asociación, tu iglesia y te das cuenta de que al final dices estoy aquí haciendo un análisis de redes sin darme cuenta. Yo creo que las tenemos cada vez más en cuenta en los análisis pero poco en las prácticas." (P 4)

En esta misma línea recordamos como Villalba en 1996 señalaba que,

Los profesionales de la intervención psicosocial estamos empezando a tener en cuenta los sistemas informales de los usuarios con los que trabajamos, estamos empezando a conocer, valorar y cuidar sus redes sociales con estrategias profesionales. Progresivamente estamos asumiendo roles de asesoramiento, orientación y

colaboración con grupos de usuarios. Cada vez tenemos más conciencia de la necesaria cooperación entre los sistemas formales e informales de ayuda. (Villalba, 1996, p. 30).

En esta misma línea indican cómo se complementa el reconocimiento de la prestación o servicio desde el sistema formal con la ayuda de la red informal, de manera que hasta que se hace efectivo el derecho, sus necesidades básicas están cubiertas:

"...yo creo que tenemos mucha limitación... a veces estamos un poco limitados por la intervención...yo por ejemplo sí que en el Bº donde trabajo sí que, hasta ahora...me han permitido hacer algo de trabajo que ha fortalecido esas redes por ejemplo con población subsahariana... Existen unas redes de solidaridad que por ejemplo yo en otra población no he visto, es decir, tú vas a la trabajadora social, tú le pides apoyo por el alquiler o la hipoteca, porque a veces uno de ellos tiene hipoteca aunque viven varias personas, desde el centro se apoya esa hipoteca pero tú sabes que durante equis tiempo esa persona va a tener el apoyo de los demás en cuanto a la alimentación, gastos corrientes, etc. Eso es algo que no está establecido, que es un poco complejo porque tú puedes tramitar...por ejemplo el alquiler de la habitación pero eso quiere decir que la persona si no tuviera esa red de apoyo seguramente esa derivación sería una medida de alojamiento alternativo, tipo albergue porque aunque cubras lo que es la habitación lo demás no está cubierto ¿no? Por ejemplo yo esa es una red de apoyo que yo de alguna manera, tangencialmente se puede fortalecer..." (P 2)

Cuando los participantes del grupo focal aluden a experiencias o proyectos creados para fortalecer redes, señalan que en la esfera que más apoyo se encontraba era en el emocional:

"...fueron los proyectos que hubo en Casco Histórico Te acompaño, Acompañándonos, esos sí que eran proyectos en los que uno de sus objetivos eran crear o fortalecer redes sociales que no existían

además, que daban apoyo emocional más que económico ¿no? Había proyectos de acompañamiento, de unas personas acompañaban a otras mayores que viven solas y entonces el grupo de acompañantes que mayoritariamente eran inmigrantes ¿no? No siempre pero en muchos casos sí que se favorecía mucho el contacto entre grupos de distinta edad, de distinto origen, de distinta cultura, distinta y sí que fue una manera interesante de fortalecer, o de crear en este caso redes sociales nuevas ¿no? que en un principio fueron de apoyo, de acompañamiento emocional vamos a decir, en algunos casos fue económica también ¿vale? En algunos casos evolucionó hacia económica y lo cierto es que algunas relaciones trascendieron a lo que era el proyecto, acabó y algunas de estas relaciones sobrevivieron al proyecto." (P 5)

Al igual que anteriormente se señalaba cómo de los grupos espontáneos que nacen con iniciativas reivindicativas surgen redes de apoyo, también de iniciativas grupales que tratan de dotar de habilidades o de incentivar las relaciones entre iguales, aparecen auténticas redes de apoyo social:

"...este año me he embarcado en un proyecto con gente joven que es un proyecto grupal también y que aunque no era ese el objetivo porque iba más orientado hacia las habilidades de tipo laboral de los chavales, en su desarrollo personal y tal, pero sí que me he dado cuenta, estamos ya acabando el grupo, llevamos ya cinco meses y la verdad es que se han creado unas redes de apoyo entre ellos alucinantes, era gente con una red familiar muy escasa o poco enriquecedora y la verdad es que en ese sentido yo estoy muy contenta porque lo que se han creado entre ellos." (P 1)

"...estos proyectos, incluyo Te acompaño, yo creo que tampoco ha sido trabajo desde una perspectiva de redes sociales, se trabajaban otras cosas y colateralmente se ha trabajado eso si acaso en Acompáñanos sí que había más elaboración teórica... pero de hecho cuando nació el

proyecto era un proyecto de tema más laboral que otra cosa y ya luego derivó a un proyecto de redes de apoyo...." (P 4)

Podemos determinar, tras estas aportaciones, que desde los CMSS del Ayuntamiento de Zaragoza los trabajadores y trabajadoras sociales no realizan intervenciones específicas de red.

Además, recordando el gráfico de fuentes de apoyo social de Villalba (1993) comprobamos como en la práctica se cumple, según los relatos recopilados, que las personas acuden a los profesionales de Servicios Sociales, situados en la parte externa del gráfico, en último lugar, cuando desde el apoyo informal ya no obtienen respuesta.

En palabras de Navarro (1997) son las fuentes de apoyo informales "basadas en la estima y en la reciprocidad" a las que se acude en primer lugar ante una situación de necesidad.

El grupo EFIMEC ha presentado recientemente en la revista Cuadernos de Trabajo Social una investigación de ámbito nacional realizada para conocer la práctica profesional cotidiana de los profesionales del Trabajo Social colegiados, según la clasificación de funciones ofrecida en el Libro Blanco de Trabajo Social. Las conclusiones de esta investigación nos recuerdan la complejidad de la práctica profesional del Trabajo Social, la diversidad de funciones que pueden desarrollar los profesionales del Trabajo en su quehacer cotidiano, y presentan las siguientes tendencias obtenidas, que nos parece interesante reproducir para invitar a la reflexión en relación a las intervenciones estudiadas en nuestra investigación.

Preeminencia de las funciones con orientación asistencial, administrativa y gestora. Funciones que pudieran dar la razón a aquellos (Healy, 2004) que hablan de una cierta desprofesionalización de las tareas realizadas por las trabajadoras sociales. O bien, confirmar lo ya expresado durante décadas

anteriores en España por diferentes autores y profesionales del Trabajo Social, donde la burocratización y la tendencia al asistencialismo eran consecuencia de una determinada organización de los servicios sociales.

...existencia de un perfil con funciones centradas en la gestión y planificación de los servicios sociales. Estas funciones han crecido en importancia y relevancia durante los últimos años, debido en gran parte a los cambios normativos y al crecimiento del sector privado tanto lucrativo como no lucrativo.

Por otro lado, aquellos perfiles con funciones más reflexivas y de contacto directo con la profesión, como la intervención para el cambio (agentes de cambio) y la reflexión sobre la acción (investigación), son las que obtienen menor grado de representatividad en la muestra estudiada. (Ballesteros, A., Viscarret, J.J., Úriz, M.J., 2013, p. 137)

Puesto que la ayuda de los trabajadores sociales de los CMSS parece limitada si atendemos a algunos relatos ya mencionados como este,

“...nosotros no podemos hacer otra cosa más que intentar garantizar lo mínimo y lo básico...” (P 3)

Estudiaremos a continuación si resulta más efectiva en coordinación con otros profesionales, si se hace con el objetivo de optimizar la ayuda procedente de otras fuentes de apoyo formal o del sistema de ayuda natural organizado (organizaciones, asociaciones, grupos de apoyo, entre otros) u otros.

7.3. Intervención en red con otros profesionales. Objetivos.

Entendido el Trabajo social en redes, como lo hace Di Carlo (1997), a modo de colaboración en intervenciones de diferentes profesionales de instituciones, entidades, recursos dependiendo de la demanda o

problemática para intercambiar percepciones ante un problema y buscar soluciones, para poner en red recursos o servicios aptos para una misma problemática, como enlace para la intervención en un mismo caso compartido, de manera interdisciplinaria para analizar alternativas de intervención y como coordinación o vehículo de información.

Queremos conocer cómo los profesionales del Trabajo Social de la muestra estudiada realizan intervenciones en red y con qué objetivos:

"Mi objetivo es que tenga relación con otra gente y que puedan ser recogidos de otra forma diferente y desde otra perspectiva que la mía, o sea, mis relaciones con los usuarios fundamentalmente tienen que ver con el dinero... o está el IAI por medio, o está una ayuda de urgencia o están otras cosas y a mí me parece super sano que alguien tenga otro tipo de vinculaciones con otra gente con la que el dinero no está de por medio." (P 3)

La actual crisis económica y social ha implantado un ritmo de trabajo en el que no tiene cabida el trabajo comunitario ni las coordinaciones existentes antes con otros profesionales, que eran las que de algún modo impulsaban en ocasiones el trabajo en red y con la red:

"...en red, ahora la verdad es que se hace muchísimo menos que antes, con algún caso complejo antes había reuniones de muchos recursos que intervenían en el mismo caso, recuerdo casos en los que estábamos... eso también habría que recuperarlo porque la inoperatividad de estar tantos en el mismo caso ¿no? pero bueno, y era con una función básica de coordinación, para saber a qué se va a comprometer cada institución, cada profesional, eran una serie de reuniones en las que a lo mejor estábamos pues un piso de acogida, un recurso de deshabitación, un centro municipal, bueno pues a lo

mejor esos tres o cuatro ¿no? y bueno para repartirse las parcelas sobre las que iba a intervenir cada institución ¿no?." (P 5)

"...la coordinación es telefónica fundamentalmente, intentamos atender, atender, atender y entonces esa perspectiva se pierde... Yo creo que ahora mismo ante la inexistencia de cualquier tipo de recurso de tipo ocupacional, ante la perspectiva de que no hay mucho futuro para alguna población en lo laboral que sigue siendo la centralidad de nuestro trabajo porque esta sociedad está estructurada así es intentar derivar para reestructurar un horario, para tener más alternativas, tener una red social que nosotros desde el despacho decimos, yo por ahora no puedo hacer..." (P 2)

"Se ha perdido todo lo que era la red comunitaria... no hay Consejo de Salud, no hay reuniones intercentros de tiempo libre, etc... lo único que se está recuperando y de lo cual yo estoy muy contenta es que la asociación de vecinos con el tema de viviendas se está movilizándolo bastante, producto del 15M, de Stop Desahucios... entonces se ha creado una comisión en la cual el Centro de Servicios Sociales participa... se ha creado una red, hemos habilitado un espacio y eso supone estar fuera de tu horario de trabajo, lo digo porque eso es independientemente de todo lo demás pero eso sí que para mí es una cosa novedosa de lo demás hay que morir al palo de la derivación telefónica, hay profesionales con los que tienes más empatía, menos y estás creando esa fluidez pero poquito, poquito más." (P 2)

Parece ser que la existencia o no del trabajo en red desde los centros municipales de servicios sociales en estos momentos, se debe más a que haya una experiencia del propio trabajador social, pero sobre todo, de que se encuentre en un entorno donde haya cierta conciencia de "comunidad":

"...tenemos foros, los segundos jueves de cada mes nos reunimos todos trabajadores sociales del barrio, está Cáritas, Sociedad Municipal, Rey Ardid, Mancala, Centro Municipal... entonces convocamos, planteamos casos, la mitad de la jornada, son dos horas,

la mitad es hablar de novedades, aportaciones nuevas, el tema vivienda, si hay algo nuevo, o si consideramos algún tema que nos interesa pues invitamos a alguien interesado con el tema y hacemos una exposición y lo hablamos y la siguiente parte ya se trabaja algún tema en concreto, cada uno aporta los temas que, a veces coinciden, son temas que acuden a Cáritas o al centro municipal, que van a Rey Ardid... entonces lo que hacemos es una intervención, pues hay casos que son más sencillos y otros tienen muchas historias, incluso vienen del equipo de menores... hoy por ejemplo hemos tenido un caso de menores. Hay de menores, hay de todo.” (P 6)

“Hace unos años... yo recuerdo que cuando fuimos al principio al Casco pues que había comisiones, había comisiones de todo, o sea, había una Comisión de vivienda, había una comisión para el centro de salud, había una comisión de Tercera Edad, había... seis trabajadores sociales y cada uno de los trabajadores sociales estábamos participando en una comisión. Eso era una red, bueno, fantástica, pero eso se ha ido perdiendo... Ahora de eso no queda nada y ahora nos limitamos pues a estar en el despacho, coordinando por teléfono y en algún caso concreto pues que tengas mucha preocupación por un caso y haya tres o cuatro, Cáritas o alguna otra entidad que está trabajando pues entonces es cuando preguntas, pero por un caso concreto que te preocupa de manera especial por algún motivo.” (P 1)

“...todas estas coordinaciones que se hacen por teléfono con cuatro o cinco mil, el tiempo que inviertes... pues a lo mejor en una reunión te ahorrarías todo eso y las llamadas.” (P 5)

Según los relatos recopilados, se podría decir que los trabajadores sociales de los CMSS realizan trabajo en red para intervenir en casos que consideran complejos y que requieren de la coordinación con otros profesionales. Las derivaciones que realizan son con el objetivo de generar o afianzar hábitos y con el interés de ampliar el abanico de profesionales de referencia de la persona.

Se quejan de la desaparición de fórmulas de trabajo en red establecidas de manera institucional y que en algunos centros se mantienen de manera residual con gran aceptación.

Además, al igual que opinan autoras como Navarro (2002), aluden a que el Trabajo en red cumple la función de mecanismo protector para el profesional que, ante la soledad de su despacho y al sufrimiento con el que interactúa a diario, encuentra protección en la relación con otros profesionales. De manera que cada profesional termina componiendo una agenda de profesionales con los que ha forjado mayor empatía, mejores relaciones, y a los que recurre de manera personalizada, más allá de los vínculos institucionales.

"Ya no sé si será lo más viable, lo más efectivo... pero el problema que tenemos en los centros municipales es un problema de soledad tremendo, la sensación de que estás solo, ahora que hago yo, te pones a darle vueltas, y no lo entiendo, es una cosa en común que muchas veces pues te beneficia incluso a nivel interno tuyo y te da fuerzas para seguir." (P 6)

Hay actuaciones de coordinación que pueden enmarcarse en lo que representa la red del profesional:

"... yo ese tipo de cosas no las considero intervención en red, yo las considero intervenciones coordinadas y como tienen que ser, profesionales. Pero entiendo que por intervención en red tiene que dar lugar a otro tipo de redes... ahora lo que hacemos, yo creo que en el fondo no es con el objetivo de que la gente tenga más red, la red es para nosotros... la red es nuestra no es para el ciudadano." (P 3)

A este respecto, otro participante apunta a la realidad de que no es trabajo en red interinstitucional, sino la red de los trabajadores sociales de la que echan mano:

"...yo no trabajo con instituciones, es decir, yo trabajo con profesionales, es decir, cada uno de nosotros tenemos nuestra red de

profesionales... con los que trabajamos en función de lo que necesitamos en ese momento, yo no llamo al IASS, llamo a tal persona del IASS, yo no llamo al CIS a Cáritas, hablo con tal persona de Cáritas, que sé que esa persona en concreto para lo que en ese momento necesito le voy a poder preguntar y a todos los niveles, y me pasa lo mismo pues, en un momento determinado acabas generando tus propios recursos de apoyo, en el centro estás sólo pues buscas a quién llamas a llorarle y ya está y en estos momentos supervisar por teléfono y acabamos generando redes de los pocos profesionales que en algunos casos son individuos pero que no son organizaciones institucionales, son redes de apoyo al profesional... Los flujos de comunicación y de información en todas las organizaciones son núcleos de personas y son redes de apoyo de personas..." (P 4)

7.4. Iniciativa para la intervención con red y en red.

Hasta ahora hemos visto cómo las intervenciones con red y en red realizadas desde los CMSS son escasas, parece que en el pasado existían de manera más organizada y se han ido perdiendo dando prioridad a otras funciones profesionales.

Pero, ¿a iniciativa de quién surge el trabajo en red?:

"A iniciativa del equipo de los centros, cuando surgía vaya, no solo de los trabajadores sociales pero si de los profesionales del equipo." (P 5)

"En aquel momento fue una apuesta de una posibilidad que salió directamente desde la Concejalía." (P 4)

"...lo poquito que se hace es a iniciativa de los profesionales y desde luego en nuestro caso no ha habido ningún apoyo, luego ahora parece que sí que de palabra se dice haced, haced, pero claro..." (P 7)

"...las condiciones pues... si no te favorecen un poco el que puedas desarrollar eso la verdad es que es un poco complicado." (P 1)

Si bien, se deduce de los relatos, que en otros momentos pudieron surgir experiencias a iniciativa de la propia institución, en este

momento las iniciativas de trabajo en red parten de iniciativa de los profesionales del Trabajo Social. Esto les supone un sobreesfuerzo, una sobrecarga de tareas, ya que no encuentran el apoyo suficiente de la institución que prioriza la atención directa y la gestión de prestaciones y servicios. Como veremos más adelante esta es una de las limitaciones importantes que aluden para no desarrollar más intervenciones de red.

En este sentido Navarro (2002) se hace esta misma reflexión. Valora la necesidad de que las instituciones faciliten la distribución de competencias, relajen su obsesión por la rentabilidad económica y arriesguen con dinámicas de funcionamiento más abiertas hacia el entorno comunitario, intentando que sus respuestas no sean compartimentos estanco sino coherentes y con un uso eficaz y eficiente de los recursos.

7.5. Destinatarios prioritarios para realizar intervenciones de red.

Para los profesionales de la muestra de esta investigación son destinatarios prioritarios para realizar intervención de red las mujeres (sin red de apoyo o con una red contraproducente o insuficiente), personas solas (mayores, inmigrantes) y personas con trastornos psiquiátricos o enfermedad mental según se desprende de sus narraciones:

"Mujeres, mujeres inmigrantes. Mujeres solas y que a veces aunque estén acompañadas están solas." (P 6)

"Mujeres solas, mujeres solas con cargas...los colectivos que están acudiendo a los Servicios Sociales en la perspectiva como decirla, psiquiátrica, que en algún caso no tienen ni siquiera diagnóstico." (P 2)

"...de cualquier colectivo digamos, gente que ves que no tiene a nadie, que está sola. Realmente es la situación de mayor riesgo, la soledad, no tener referentes." (P 7)

"...personas mayores solas y también mujeres inmigrantes. También... pueden tener red pero ser contraproducente...se les puede favorecer saliendo fuera..." (P 5)

"...veo a gente muy sola con su familia y a matrimonios con tres hijos y que los hijos se van y los veo muy solos, muy solos, muy solos." (P 3)

En algunos casos relatan, en relación a la soledad, cómo son las únicas personas de referencia para la persona usuaria y además de la responsabilidad que esto supone hacen autocrítica sobre su intervención:

"...lo que no puede ser que nadie se pueda sentir un poco desvalido porque yo falle, lo estoy haciendo fatal ¡eh! Lo estoy haciendo fatal, esto no puede ser..." (P 3)

"...yo tengo alguna persona que no tiene a nadie de verdad y entonces te das cuenta de que eres tú su única red social... a lo mejor es una persona que está en una situación muy concreta pero claro dices si un día le cambiara la persona que le atiende o porque se va a otro centro o lo que sea es que se va a quedar, porque ya para esa persona te espera, ya eres como un referente personal. Es mucha carga emocional." (P 7)

"Eso es una responsabilidad muy grande." (P 1)

"No, para ellos, para ellos, para mí no para ellos. Son la parte más vulnerable." (P 3)

Además de los mencionados Villalba (1995) cita también, como destinatarios prioritarios, aquellas unidades de convivencia en las que se detecta sobrecarga de alguno de sus miembros, de las figuras cuidadoras, sin una red que les permita apoyo, madres solas, abuelas acogedoras o adolescentes con exceso de responsabilidades así como

aquellas en las que se detectan uno o varios factores de riesgo permanente, entre otros, enfermedad mental o física crónica.

7.6. Limitaciones y dificultades.

Las limitaciones que exponen los trabajadores y trabajadoras sociales y que les dificultan sus intervenciones en red tienen que ver con el desconocimiento de su trabajo desde la institución en la desarrollan su labor, que en este momento tiene otros intereses, otras prioridades. Así se refleja en las siguientes manifestaciones:

"...tenemos una agenda y esa agenda exige que tenemos un tiempo de atención al público, todo lo que tú hagas, que se salga de ahí tiene que ser a costa de tu trabajo... yo he hecho un trabajo de grupo pero entremedio de la agenda, entonces claro evidentemente por algún lado tienes que perder, o pierdes en la calidad de atención o pierdes en la calidad de atención que tú quieres dar a ese grupo, el organigrama no facilita... se pueden hacer maravillas pero la voluntad, digamos institucional no facilita. Yo creo que parten de un desconocimiento real de lo que es lo grupal y lo comunitario." (P 2)

"Tienen otros intereses por medio, quieren números. No valoran la calidad de la persona a largo plazo, valoran lo numérico del momento, cincuenta mil ayudas de urgencia..." (P 6)

"Es que es muy difícil explicar la rentabilidad de un trabajo de red, de un trabajo de la red de apoyo y fundamentarlo porque lo tienes que vender a medio y largo plazo." (P 4)

"Ellos quieren la atención individual... es desconcertante que tengas que seguir explicando el Trabajo Social en un centro municipal... veinte años después parece mentira que tengas que explicar según qué tipo de cosas pero en el fondo yo creo que es un tema político y lo político es números y da igual quién está detrás de los números y además ni siquiera hay política..." (P 3)

"Es un desconocimiento en general de todo lo que hacemos." (P 4)

"La verdad es que es una pena, estamos en una estructura que la desvalorización y el desconocimiento de todo el trabajo diario es que es apabullante... pero yo creo que esto no es azar, desde el nivel político no interesa para nada los servicios sociales, ni que sean una red, ni que favorezcan las redes sino que desaparezca esto y que las entidades sociales y si son religiosas casi mejor, recojan a la gente, yo ya empiezo a verlo un poco así, es lo que hay detrás. Yo entiendo que tiene que ver con lo político." (P 7)

"No es a nivel político porque eso yo lo veía venir, también, pero no solo eso sino también a nivel técnico y eso ya es más grave... los responsables que tengo que tener son esos ¿no? pero bueno el desconocimiento que tienen esos responsables técnicos, su falta de entendimiento, de lo que están gestionando, eso es mucho más grave, lo que tendrá el técnico es conciencia para intentar trabajarse al político, pues no, al contrario cada vez conocen menos." (P 5)

"... yo al menos siento que mi criterio profesional no sirve para nada... es como que te ponen unas orejeras y que de aquí de este camino no te salgas y para mí eso es una falta de respeto hacia el criterio profesional." (P 1)

Una de las consecuencias que estas limitaciones institucionales provocan en los profesionales del Trabajo Social, en este caso de los CMSS, es un aumento de la presión, un sobreesfuerzo y sobrecarga de tareas que disminuyen de manera proporcional la calidad de la atención, la calidad del servicio:

"... genera una presión tremenda porque es la presión de la demanda, de lo que está viniendo, que necesita lo que necesita y por otro lado tienes la presión de la institución, del organigrama y del sitio donde trabajas y ojo, de tu propio equipo... al final toda esa presión te reduce al despacho, al despacho y a la intervención con las personas porque a lo mejor puedes hacer alguna cosita pero no de red en sí, a lo que avoca es al desgaste y al hecho de que al final bueno pues que cada uno va como puede y no existe esa red que podría fluir desde el propio

centro municipal y coordinada con los demás se convierten en redes concretas de buena relación y buena sintonía y efectivamente es triste. La verdad es un paisaje complejo." (P 2)

"Es un sobreesfuerzo que hay que pensarlo muy bien antes de hacerlo." (P 5)

"Había que meterlo entre la atención, había que hacer eso luego seguir atendiendo y la sensación, yo, como lo viví de decir, esto es una chapuza porque me planto aquí con la gente improvisando sobre la marcha y veía que era bonito porque lo que se generaba entre ellas algo bonito pero, yo no me vi con fuerza para llevarlo más así sin apoyo." (P 7)

"Eso es un poco ir contracorriente lo que nosotros buscamos." (P 6)

"...sabes que si llegas y miras la agenda y haces tú intervención como consideras vas a estar desde el punto de la mañana, desde las ocho cuarenta pidiendo disculpas porque a todos les vas a atender con retraso, pues eso ya es una falta de respeto..." (P 2)

También queda espacio para hacer autocrítica, quizás en tiempos pasados, podemos decir de bonanza económica, no se hizo todo lo posible por expandir el trabajo de red:

"Para generar también algo de autocrítica... tengo la sensación de que ahora, todos trabajamos en el Ayuntamiento y llevamos unos cuantos años, y jamás habíamos vivido un contexto tan malo, al margen de la crisis, a nivel de dirección, de organización, de planteamientos, de criterios, una cosa horrorosa pero bueno.... Sí que es cierto que yo creo que también ha habido, en los momentos que no ha sido así, en los momentos en que ha habido más posibilidades que las que hay ahora, en los que hemos tenido errores conceptuales de fondo, es decir, hemos estado trabajando mucho por inercia, no había criterios, nadie se sentaba a decir mira vamos a ir por aquí, por allá, y ya digo que nosotros podemos ser casos excepcionales porque todos hemos estado participando en los pocos procesos que ha habido, participando para

intentar sacar cosas adelante. Pero en línea general incluso los propios profesionales están muy cómodos detrás de su mesa y eso hace que a lo mejor no estaríamos hablando ahora de las redes sociales en un momento determinado si los técnicos cuando había posibilidad de esto hubiéramos hecho trabajo para tirar con eso para adelante." (P 4)

Es incuestionable que los profesionales están sujetos desde el contexto de la organización y del contexto social en el que desarrollan su trabajo a unas directrices que restringen sus intervenciones. A pesar de ello valiéndose del poder que les da su puesto técnico y aprovechando márgenes de libertad hemos visto como realizan actividades o proyectos creativos y con rigor que tienen presentes las redes de las personas usuarias.

7.7. Estrategias y propuestas

Buscando la parte positiva, les pedimos posibles estrategias, propuestas para incrementar la intervención de red desde el Trabajo Social de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Realizan propuestas metodológicas como incorporar a la historia social técnicas propias de la intervención en red, genograma, ecomapa y mapa de red, vistos en el apartado 2.6 de este trabajo:

"...igual que en la Historia Social tengo un genograma, me gustaría tener en cada Historia un genograma, un ecomapa y un mapa de red, así de fácil porque sí que es cierto que me amplía mucho la mirada sobre las situaciones." (P 4)

Reivindican además su importancia como profesionales en la red de las personas usuarias:

"...también reivindico nuestro papel como parte de la red social de la gente... mientras no generemos otras cosas somos lo que hay." (P 4)

Valoran disponer de un espacio y un tiempo suficiente para responder con calidad a las demandas emocionales:

"...hay que cuidar los aspectos emocionales... si te dedicas solamente a decir cuánto tienes, cuánto necesitas... si tenemos un espacio funcional y que la gente tenga un sitio para descargar aunque solo sea eso... se me ocurre hasta una mínima cosa, liberarte de actividades bastardas y que se generen dinámicas diferentes en los centros, que hagan percibir los centros como cosas diferentes de lo que son." (P 4)

"...hay que tener un poco de tiempo para... desde esa naturalidad poder responder... cosas tan tontas como que cada vez que entran en el centro le digas: vaya hijo más guapo que tienes..." (P 3)

"...es un poco frustrante y yo realmente a nivel personal para poder trabajar bien necesito ahora mismo un poco de respeto por el trabajo y un mínimo tiempo y nunca jamás trabajando he sentido lo que siento ahora, no me había pasado esto jamás, hay quién me molesta, pero no es que me moleste la persona, es que estoy pensando si me dicen que a y diez tengo otra persona, me empiezo a poner nerviosa..." (P 7)

"Yo alguna vez hasta he pensado en montar una cafetera en la entrada... y estar tu ahí un poco con ellos." (P 4)

Identifican como una estrategia fomentar el trabajo en grupo con el objetivo de ampliar la red de la persona:

"... tomando en positivo las capacidades de la gente, la red es intercambio de saberes, es decir, todo el mundo sabe algo, pues vamos a montar algo para que la gente pueda compartir lo que sabe con el resto de la gente, por ejemplo microtalleres de... a mí eso me gusta mucho, puede estar más fundamentado en el tema de los bancos del tiempo o cosas así pero... es algo que yo lo reconduzco a eso, vamos a generar, para que lo que la gente sabe hacer, ponerlas en contacto..." (P 4)

Recuerdan experiencias grupales en las que se captaba a las personas participantes desde lo lúdico para conseguir otro tipo de objetivos:

"El grupo necesita un centro de interés por decirlo de alguna manera, un pretexto, el soporte... tuvo dos características que yo creo que fueron de las mejores cosas... la primera es que se apelaba a lo lúdico, lo que dices tú, se iba a jugar, a reír, a taparte los ojos y buscar por ahí garrafas y el otro te orientaba... en fin, cosas así lúdicas ¿no? y el segundo que era un grupo de iguales y que nosotros intentábamos contar experiencias personales también para que fuera, que te vieran más como un igual y yo creo que eso fue una de las claves." (P 5)

"...a través de muchas cosas, de intereses comunes lúdicos... a través de algo más natural en lo que ser como persona ¿vale? En lo que tú te veas allí y ya no tienes por qué hablar ni como IAI ni como nada, o sea, como persona, como persona nada... tener un sitio donde vas y lo que se te pide no es ni que busques trabajo ni que hagas un curso ni que selles... donde te descargas tú, donde te encuentras cómodo." (P 3)

En este sentido, consideran importante que la persona en el grupo se encuentre con iguales lo que facilitará su participación y el logro de otros objetivos relacionados con la construcción o ampliación de su red de apoyo social:

"En el barrio donde estoy yo sí que hay una entidad que hace yoga. Hay muchas mujeres que van a yoga. Se relajan, luego se van a tomar un café, salen de casa, porque hay algunas que no salen y es una actividad que físicamente y emocionalmente te vienen muy bien y ya no es formación, vete aquí a mirar no sé que, vete allá... es una apuesta en común ..." (P 6)

"Hay cosas que ellos nos enseñan porque, por ejemplo, con los subsaharianos durante mucho tiempo todos los parques de Zaragoza que tienen potrero, que es donde se juega al fútbol, estaban llenos y ellos se auto organizaban y yo creo que muchísimos de los chavales, digo chavales porque suelen ser bastante jóvenes, muchos de ellos es una forma de socialización y es una forma de relacionarse." (P 2)

Además, reflexionan sobre la necesidad de contar con actividades grupales de manera constante para que las personas se pudieran incorporar progresivamente abandonando la atención profesional en pos de actuaciones entre iguales:

Lo grupal tendría que ser como un recurso que tenemos siempre a ofrecer, porque de alguna manera casi todo el mundo tiene a alguien pero yo tengo a alguna persona que no tiene a nadie de verdad y entonces te das cuenta de que eres tú su única red social y... lo normal es que pudieras dar el paso a, pues eso, a algo más natural ¿no?." (P 7)

La propuesta metodológica que hace Villalba para la intervención profesional con grupos de apoyo, fundamentada en la perspectiva de autoayuda, tiene los siguientes objetivos:

- A) Conseguir una autorresponsabilización de los participantes en sus propios procesos de cambio a través de compromisos cotidianos establecidos por ellos mismos de una sesión a otra.
- B) Ayudar, mediante el encuentro del grupo, a tomar conciencia de los recursos y déficits individuales relacionado con el tema común del grupo.
- C) Incrementar la calidad de apoyo emocional e instrumental a través de una estructura de sesiones que posibilite la expresión, la escucha y la posibilidad de dar y recibir feedback en todos los participantes del grupo.
- D) Aumentar las redes sociales de los participantes en el grupo a través de la periodicidad de los encuentros y la permanencia de los miembros en el grupo. (Villalba, 1996, p. 38)

Reclaman recuperar la red del profesional que debe favorecer la institución más allá de la red que cada profesional mantenga:

"...esto que hemos hablado de recuperar, esto que hemos llamado la red del profesional... El trabajo con otras entidades, esto de una

manera más pausada que la red telefónica, pero incluso la red del propio centro." (P 5)

"Hay que mimarlo, claro, a veces es imposible, las dinámicas profesionales y personales también son importantes... No tiene nada que ver el que haya buen ambiente... Hay que mimarlo, claro, las dinámicas profesionales y personales también son importantes." (P 3)

Este trabajo en red facilitaría la creación y puesta en marcha de nuevos proyectos inclusivos con las redes de las personas usuarias:

"Ahora mismo hay una cantidad de energía y de profesionales que realmente yo creo que se podrían hacer muchas cosas." (P 2)

"...a mí me gusta mucho hacer actividades de estas de juntarnos a hablar de cosas porque cuatro cabezas, en este caso más, bien puestas pensando pueden sacar cosas extraordinarias." (P 4)

Para ello es necesario que las instituciones abandonen su rigidez en la distribución de competencias así como la obsesión por la rentabilidad tangible e inmediata.

El reto de las instituciones sociales es "apostar por dinámicas de funcionamiento más reversivas, abiertas y permeables al entorno comunitario." (Navarro, 2002, p. 27). Incluye la necesidad de que las instituciones incidan en una mayor coordinación real de manera que las respuestas que ofrecen no sean fragmentadas sino coherentes y con un uso eficaz y eficiente de los recursos.

Cuando las instituciones pierden de vista que su misión o su razón de ser es el servicio a las familias, a la sociedad, y se concentran en su propio automantenimiento, en dar respuesta a sus propios intereses, o protegerse de las amenazas del medio externo, su funcionamiento y las respuestas que emiten se pervierten, erigiendo muchas veces a los dispositivos de atención social en meros mantenedores de aquellas realidades en cuyo cambio deberían colaborar. (Navarro, 2002, p. 27).

8. Buenas prácticas de Trabajo Social con redes de apoyo social

Analizadas las propuestas expuestas por los profesionales del Trabajo Social que han compuesto la muestra de esta investigación y revisada la literatura de autoras, como Villalba y Navarro, que han escrito sobre la intervención con redes de apoyo social desde el Trabajo Social, recopilamos las siguientes estrategias como ejemplo de buenas prácticas, al objeto de que puedan ser incorporadas a la práctica profesional desde los Servicios Sociales Generales.

Siguiendo la estructura diseñada por Villalba, (1993 y 1995), presentamos posibles estrategias vinculadas a los objetivos de intervención con redes de apoyo social:

Objetivo 1. ***Ampliar o mejorar los componentes de apoyo de las redes de las personas usuarias.***

Estrategias:

- Facilitar que las personas recuperen relaciones positivas perdidas.
- Proponer su colaboración en actividades de voluntariado de la comunidad.
- Motivar a la participación en actividades comunitarias, en caso necesario con el apoyo de un acompañante.
- Sugerir la asistencia a encuentros lúdicos con un fin socializador.
- Poner en contacto con personas significativas del entorno que faciliten el conocimiento y uso de servicios y recursos.

Objetivo 2. ***Reemplazar los recursos de apoyo de las redes de las personas usuarias.***

Estrategias:

- Fomentar redes de ayuda mutua.
- Facilitar la relación con personas voluntarias o profesionales que realicen tareas educativas con los usuarios y usuarias.
- Responsabilizar temporalmente a miembros de la red informal de las personas usuarias en la realización de tareas que no pueden ser ejecutadas por ellas.
- Conectar a los usuarios con profesionales que los sustituyan de manera temporal en la ejecución de algunas tareas domésticas.

Objetivo 3. ***Fomentar el equilibrio de las redes informales de las personas usuarias.***

Estrategias:

- Ayudar a las personas usuarias a conservar las relaciones valiosas integradas en su red de apoyo.
- Apoyar a los usuarios con el fin de mantener una estabilidad económica y sanitaria.

Objetivo 4. ***Favorecer el cambio de actitudes y roles de miembros de redes informales de las personas usuarias.***

Estrategias:

- Trabajar con miembros de la red informal del usuario para flexibilizar la red mediante información y orientación.
- Invitar a las personas que manifiestan estar sobrecargadas a participar en grupos de iguales.

Objetivo 5. ***Promover la reciprocidad entre los miembros de las redes informales de las personas usuarias.***

Estrategias:

- Formar en grupo a los usuarios y componentes de su red en habilidades sociales y reparto de tareas.

Objetivo 6. ***Gestionar los conflictos de relación que surjan entre los miembros de las redes.***

Estrategias:

- Evaluar las posibles relaciones conflictivas latentes entre las personas usuarias y los miembros de la red.
- Averiguar cómo se ve cada uno a sí mismo y al resto de personas que componen la red mediante reuniones mantenidas con ellos.
- Capacitar a los usuarios y usuarias, así como a los miembros de su red, para ser derivados a terapeutas familiares o de red.

Objetivo 7. ***Incrementar las competencias de autocuidado tanto de la persona usuaria como de los componentes más significativos de su red de apoyo.***

Estrategias:

- Integrar tácticas de ocio y tiempo libre para los usuarios aportando las condiciones necesarias a los miembros de sus redes o a través de otros servicios existentes.
- Evaluar el funcionamiento de las personas usuarias y de los miembros de la red en todas sus esferas (físico, cognitivo, emocional y conductual).

- Confeccionar junto a los usuarios y usuarias un plan individualizado que contemple las actividades diarias que incrementan sus competencias de autocuidado.

Objetivo 8. ***Incorporar al protocolo de intervención una metodología sistematizada que fomente el uso de redes de apoyo social.***

Estrategias:

- Incluir técnicas de observación de las redes de apoyo social y de las relaciones entre sus miembros, tales como genograma, ecomapa y mapa de red).
- Adecuar el espacio de atención para facilitar y potenciar la utilización de redes de apoyo social en la intervención profesional.
- Reservar parte del tiempo de atención a las tareas que fomentan las redes de apoyo social y su uso.

Objetivo 9. ***Ampliar o crear la red del profesional.***

Estrategias:

- Facilitar el trabajo en red de los profesionales desde la propia institución a través de reuniones, comisiones u otros encuentros.
- Potenciar la coordinación de los trabajadores sociales con otros profesionales del entorno comunitario.

Las estrategias de intervención con redes de apoyo social recopiladas, siguiendo a Navarro, han de ser respetuosas con los ritmos de la comunidad y deben promover:

- a) Cambio de posicionamiento e implicación en procesos de cambio de las familias afectadas por algún problema o situación.

- b) Sensibilización y la capacitación, así como la posterior autoorganización de aquellos sectores activos desde las organizaciones voluntarias y comunitarias.
 - c) Coordinación y posterior integración de los servicios e instituciones que operan en el territorio.
 - d) Información y sensibilización de la colectividad en general.
- (Navarro, 2002, p. 24)

En el camino de construcción de alternativas de apoyo a los individuos y familias, se espera que éstos abandonen su rol pasivo, de consumidores de recursos y prestaciones, siendo lo deseable que nazcan nuevas iniciativas comunitarias que refuercen la producción de apoyos a partir de las vivencias colectivas.

Como hemos visto, desde perspectivas ecológicas, parece necesario que los trabajadores y trabajadoras sociales deriven su rol de ayuda hacia la colaboración y coordinación con los sistemas naturales e informales de apoyo presentes de manera activa o potencial en la comunidad. Se trata, en definitiva, de articular las formas de ayuda que generan los diferentes sistemas de apoyo social comunitario.

Villalba nos recuerda las siguientes pautas para la práctica de construcción de redes desde el Trabajo Social que bien pueden tenerse en cuenta en relación a las estrategias mencionadas:

- Considerar la red social personal y el sistema de apoyo personal y/o comunitario como objeto de evaluación junto con el resto de aspectos psicosociales de los usuarios o clientes, grupos...
- 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 e población con resultado o alto riesgo de aislamiento social.

- Evaluar las redes y los sistemas de apoyos personales, familiares y comunitarios teniendo en cuenta tanto las limitaciones y riesgos como las potencialidades de las mismas.
 - 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.
 - 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.
 - Atención especial a las figuras sobrecargadas que vayamos encontrando en los distintos sistemas: redes sociales personales, sistemas de apoyo, redes comunitarias, equipos profesionales...
 - Apoyar a los que cuidan y ayudan, aunque no se perciban sobrecargados, en los sistemas familiares y comunitarios.
 - 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.
 - 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.
 - 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.
- (Villalba, 2009, p. 17)

Finalizado este apartado, podemos concluir que hemos logrado recopilar una relación de buenas prácticas de Trabajo Social con

redes de apoyo social que pueden revisarse para fomentar la práctica profesional inclusiva con las redes de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales. Si bien, como hemos indicado esto requiere de un cambio de rol tanto de los profesionales como de la comunidad y esto debe ser previsto en el diseño de las políticas sociales.

9. Conclusiones

Una vez analizados los resultados de la investigación, concluimos que la hipótesis planteada al inicio se ha cumplido, es decir, hemos comprobado que los trabajadores sociales de los Servicios Sociales Generales de Zaragoza no incorporan las redes de apoyo social de las personas usuarias en sus intervenciones.

A continuación exponemos las conclusiones más significativas obtenidas:

- Existen diferentes formas de explicar por parte de los profesionales qué entienden por red de apoyo social de la persona usuaria, aunque coinciden mayoritariamente en cuanto a diferenciar redes primarias y redes secundarias dentro de las mismas. Destacan la importancia en las redes de apoyo social de las personas de origen extranjero, a sus compatriotas que, sin pertenecer a su red primaria en un principio, aportan los mismos apoyos.
- Se resalta como valor primordial que las redes de apoyo social de las personas usuarias con las que intervienen, sean su principal fuente de ayuda.
- La red de apoyo social de las personas usuarias de los CMSS les ofrece apoyo de tipo material, emocional e instrumental, aunque ha de tenerse en cuenta en las intervenciones que también puede aportar aspectos negativos o conflictivos.
- Existen escasas intervenciones específicas de red, aunque sí algunas experiencias, en las que de manera transversal se crean o fortalecen redes, explicando como una de las causas el hecho de que cuando las personas acuden a los CMSS generalmente ya no cuentan con redes de apoyo social o las mismas se encuentran

agotadas, siendo en algunos casos los propios profesionales las únicas personas de referencia para la persona usuaria.

- Los trabajadores sociales de los CMSS realizan trabajo en red para intervenir en casos que consideran complejos y que requieren de la coordinación con otros profesionales. Las derivaciones que realizan son con el objetivo de generar o afianzar hábitos y con el interés de ampliar el abanico de profesionales de referencia de la persona.

Para los profesionales el trabajo en red cumple una función protectora al encontrar apoyo en la relación con otros profesionales, especialmente con aquellos con los que ha forjado mayor empatía, mejores relaciones, y a los que recurre de manera personalizada, más allá de los vínculos institucionales.

- Las intervenciones con red y en red realizadas desde los CMSS son escasas y se han ido perdiendo con el tiempo dando prioridad a otras funciones profesionales.

Aunque en otros momentos pudieron surgir experiencias a iniciativa de la propia institución, en la actualidad se prioriza la atención directa y la gestión de prestaciones y servicios, por lo que las escasas intervenciones en red parten a iniciativa de los profesionales del Trabajo Social, suponiendo un sobreesfuerzo importante.

- Los destinatarios prioritarios para realizar intervención de red son las mujeres (sin red de apoyo o con una red contraproducente o insuficiente), personas solas (mayores, inmigrantes) y personas con trastornos psiquiátricos o enfermedad mental.

- En cuanto a las limitaciones que exponen los trabajadores y trabajadoras sociales y que les dificultan sus intervenciones en red tienen que ver con el desconocimiento de su trabajo desde la institución en la que desarrollan su labor, que en este momento tiene otros intereses, otras prioridades, lo que provoca un aumento de la presión, un sobreesfuerzo y sobrecarga de tareas por parte de los profesionales disminuyendo de manera proporcional la calidad de la atención, la calidad del servicio.

- Las estrategias que proponen para ampliar las intervenciones profesionales que incorporen las redes de las personas usuarias van desde aspectos metodológicos concretos hasta la reivindicación de un espacio y tiempo adecuados para atender las demandas emocionales así como de la apertura institucional para fomentar el trabajo en red con otros profesionales. Como estrategia de construcción de red de las personas usuarias apuestan por fomentar el trabajo en grupo, grupos lúdicos, de iguales o de autoayuda presentes en la comunidad.

Debemos recordar, como ya citaban en 1995, Miranda y De Pedro a modo de conclusiones en su artículo “El concepto de red de apoyo y su importancia para el Trabajo Social” que:

- Los recursos que son siempre escasos tienen que ser bien utilizados.
- Ante una situación de carencia o problema social no siempre se puede esperar la solución de los poderes públicos.
- Hay situaciones problema que no se solucionan con más dinero, servicios o profesionales.
- Existen situaciones problema a las que se enfrentan los trabajadores sociales que no tienen una solución tan fácil como acceder a un recurso o servicio. El trabajador social no es un técnico

en recursos y prestaciones, las situaciones en las que interviene son de gran complejidad y por tanto, ha de poner en marcha todo su arsenal técnico para que su intervención culmine con éxito.

- Puestos a buscar recursos, el primer recurso siempre es el propio interesado (individuo, grupo o comunidad) y en segundo lugar, su familia, vecinos, amigos, compañeros de trabajo, grupos de voluntariado, y entidades privadas y públicas, es decir su red de apoyo social construida o por construir, activa o “aletargada”, teórica o real, en constante relación dialéctica (relación que lleva a modificaciones continuas). (Miranda y De Pedro, 1995, p. 141)

Por tanto, desde este modelo de intervención en el que se incorporan las redes de apoyo de las personas usuarias se redefine el rol del profesional, “como un papel de intermediario que promueve constantes conexiones orientadas a la reordenación de los vínculos, a la recomposición y a la activación de los recursos y de las competencias de los diferentes agentes comunitarios” (Navarro, 2002, p. 26).

Siendo conscientes de la situación que atraviesan los servicios públicos, en proceso de privatización, ya que se está dando prioridad al mercado en el ámbito de lo social, lo que según Zamanillo “lleva a pensar en un Estado anoréxico” (2012, p. 107) y oyendo las voces de diferentes autores y autoras que han escrito sobre esta materia parece apropiado pensar que los profesionales del Trabajo Social debemos apostar por el funcionamiento en red asumiendo retos como:

- a) Estar abiertos a descubrir los recursos naturales de ayuda ya existentes en la comunidad,
- b) Potenciar su acceso y utilización por parte de las familias y,

c) Actuar permanentemente como motivadores y facilitadores de aquellos grupos y colectivos que desde el entorno comunitario pueden asumir activas funciones de apoyo.” (Navarro, 2002, p. 20)

En esta misma línea sí parece que los profesionales del Trabajo Social hemos tenido en cuenta los sistemas informales de las personas usuarias con las que intervenimos y parece necesario en esos momentos recuperar estrategias profesionales, diferentes metodologías y maneras de colaboración, que nos permitan conocer, valorar y cuidar esas redes, tanto de los sistemas informales o naturales como de los formales.

Intervenciones, que además, dado el contexto actual y siguiendo las palabras de Teresa Zamanillo “deberán ir de la mano de la ética y sustentadas en una ideología en la que se defienda la justicia social apoyada en la redistribución de los ingresos, el reconocimiento de la diferencia y la participación política” (Zamanillo, 2012, p. 110)

Natividad de La Red, en su presentación del Código Deontológico de Trabajo Social en el Centro Joaquín Roncal de Zaragoza, el 20 de mayo del presente año, recordó que el fin del Trabajo Social es el bienestar de las personas. Este bienestar pasa por el buen hacer de los trabajadores y trabajadoras sociales en sus intervenciones, aplicando no sólo protocolos, sino posibilitando que las personas usuarias saquen el máximo provecho de sus capacidades y una capacidad muy valiosa de las personas es saber cómo aprovechar su red de apoyo social para aumentar su calidad de vida.

La reflexión global, finalizada la investigación, nos lleva a concluir que se han cumplido los objetivos planteados en el estudio, pudiendo determinar un catálogo de buenas prácticas y posibles estrategias de intervención de Trabajo Social que incluyan las redes de apoyo social de las personas usuarias. Para ello ha sido necesario examinar dichas

intervenciones profesionales, recopilar las diferentes propuestas planteadas por los trabajadores y trabajadoras sociales que han participado en nuestro estudio y completarlas con lo publicado sobre el tema por otros profesionales del Trabajo Social. Hemos obtenido una relación de estrategias abierta que puede ser ampliada y mejorada como producto de futuras investigaciones, sigue siendo necesario difundir el trabajo en red, las buenas prácticas desarrolladas en beneficio de la disciplina y de la sociedad.

10. Bibliografía

- Alonso, L. E. (1998). La Mirada Cualitativa en Sociología. Madrid: Fundamentos.
- Ander-Egg, E. (1996). Introducción al Trabajo Social. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Báez, J. (2007). Investigación cualitativa. Madrid: Esic Editorial.
- Ballesteros, A., Viscarret, J.J., Úriz, M.J. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España. Revista Cuadernos de Trabajo Social, Vol. 26 I, p. 127-138.
- Bott, E. (1990). Familia y red social. Madrid: Taurus Humanidades.
- Bronfenbrenner, U. (1987). La ecología del desarrollo humano. Buenos Aires: Paidós.
- Campos, J. F. (1996). Redes y el Trabajo Social. Taula, cuaderns de pensament, nº 25-26, p. 29-37.
- Consejo General del Trabajo Social (2012). Código deontológico de Trabajo Social. Consejo General del Trabajo Social. Madrid.
- Chadi, M. (2000). Redes sociales en el Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio Editores.
- Chadi, M. (2004). Integración del Servicio Social y el enfoque sistémico relacional. Buenos Aires: Espacio Editores.
- Dabas, E. (1993). Red de redes. Las prácticas de la intervención en redes sociales. Buenos Aires: Paidós.
- De Federico, A. (2008). Análisis de redes sociales y Trabajo Social. Revista Portularia Vol. VIII, nº 1, 9-21.
- Di Carlo, E. y Equipo. (1997). Trabajo Social con grupos y redes. Buenos Aires: Lumen Humanitas.

- Domenech, Y. (1998). Los grupos de autoayuda como estrategia de intervención en el apoyo social. Cuadernos de Trabajo Social. Nº 6. P. 179-195.
- Elkaïm, M. (1989). Las prácticas de la terapia de red. Barcelona: Gedisa.
- Escartín, M. J. (1998). Manual de Trabajo Social. Alicante: Aguaclara.
- Fernández, T. (Coord.). (2008). Trabajo Social con casos. Madrid: Alianza editorial.
- Fernández, T. y Ponce L. (2011). Trabajo Social con familias. Madrid: Ediciones Académicas SL.
- García, G. (2012). La intervención social en perspectiva. Revista Servicios Sociales y Política Social, nº 100. P. 133-149.
- Gómez, C. (1994). Los Servicios Sociales en la ciudad de Zaragoza. Revista Acciones e Investigaciones Sociales. P. 18-34.
- Martínez, M. J. (2005). Modelos teóricos del Trabajo Social. Murcia: Librero Editor.
- Miranda, M. y De Pedro, M. D. (1995). El concepto de red de apoyo y su importancia para el Trabajo Social. Revista Trabajo Social y Salud, nº 20, p. 137-149.
- Navarro, S. (1997). Un salto con red a la comunidad. Revista Servicios Sociales y Política Social, 40, 51-62.
- Navarro, S. (2002). Desde la red social: Nuevos imaginarios y geografías en la intervención familiar. Revista Servicios Sociales y Política Social, 58, 9-31.
- Payne, M. (1995). Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Barcelona: Paidós Ibérica.

- Prieto, M. A. y March, J. C. (2002). Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. *Revista Atención Primaria*, 29,366-373
- Sluzki, C. (1998). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona: Gedisa.
- Speck, R. y Attneave, C. (1990). *Redes familiares*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Villalba, C. (1993) *Redes Sociales: Un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria*. *Intervención Psicosocial*, 2(4), 69-85.
- 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*. *Revista Documentación Social* 98. 105-119.
- Villalba, C. (1996). *Los grupos de apoyo basados en la autoayuda: una propuesta para el inicio y acompañamiento profesional*. *Revista Psychosocial Intervention*, Vol. 5, N° 15. P. 23-42.
- Villalba, C. (2004). *La perspectiva ecológica en el Trabajo Social con infancia, adolescencia y familia*. *Revista Portularia*, 4, 287-298.
- Villalba, C. (2009). *Del contacto en el escenario social a la construcción de redes sociales y fuentes de apoyo social*. XI Congreso Estatal de Trabajo Social. Zaragoza.
- Zamanillo, T. y Gaitán, L. (1992). *Para comprender el Trabajo Social*. Editorial Verbo Divino. Estella.
- Zamanillo, T. (2012). *La intervención social*. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, nº 100. P. 103-112.

11. Anexos

ANEXO I. Ficha de observación.

Investigación: _____

Fecha: _____

Lugar: _____

Objetivos

Objetivo de la investigación
Objetivo grupo focal

Participantes

Moderador:	
Observador:	
Asistentes:	
1	
2	

Preguntas

1	
2	
5	

Evaluación del observador

<i>Ambiente</i>	
Lugar adecuado en tamaño Acústica Distribución Refrigerios (no interrumpen)	
<i>Moderador</i>	
Acogida, presentación (explicita metodología y objetivos al inicio) Objetivos claros Respeto al tiempo para que los participantes desarrollen cada tema Escucha y utiliza la información que está siendo entregada. Permite que todos participen Estructura: apertura, desarrollo y cierre	
<i>Comunicación no verbal</i>	
Presencia, compostura Respuestas: riqueza verbal, concreción, claridad, orden de ideas, argumentación Autoconfianza, autocontrol	
<i>Aspectos generales</i>	
Duración (60 a 120 minutos) Identificación de los asistentes Preguntas: oportunidad, claridad y contenido Adecuación del contenido a los objetivos Registro de la información (grabadora) Reacciones al cierre	

ANEXO II. Guión de preguntas para grupo focal.

1. Cuando pensáis en redes sociales de apoyo de los usuarios/clientes ¿a quién incluís?
2. ¿En qué medida incorporáis las redes de apoyo social de los individuos o familias clientes/usuarios cuando intervenís?
 - ¿Por qué motivo?
 - ¿Son los Centros Municipales de Servicios Sociales el ámbito más adecuado para trabajar las redes? ¿Por qué motivo?
 - ¿Cuál es el valor que le dais a las redes?
3. (Si salen profesionales en la red) En caso de incluir profesionales. ¿Realizáis intervención en red? ¿Con qué profesionales y con qué objetivos?
4. ¿Cuáles pensáis que son los destinatarios prioritarios para la intervención en redes desde los Centros Municipales de Servicios Sociales?
5. ¿Qué objetivos os planteáis lograr al intervenir con la red de los usuarios/clientes?
6. ¿Qué estrategias usáis para el logro de los objetivos señalados?
7. ¿Podéis explicarnos alguna técnica que utilicéis de manera específica en vuestras intervenciones de red?
8. La intervención con red (de red), ¿a iniciativa de quién surge? (institución, profesional, población)
9. ¿Qué modelos y teorías sustentan vuestras intervenciones de red?
10. ¿Qué dificultades, limitaciones encontráis al realizar intervenciones de red y en red?
11. Estrategias, propuestas para mejorar las intervenciones de red y en red desde los SSSS Comunitarios.

ANEXO III. Perfil profesionales participantes.

PARTICIPANTES	SEXO	EDAD	AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL en CMSS	UNIDAD TERRITORIAL⁵
P 1	M	54	15	1
P 2	M	48	16	2
P 3	M	47	11	1
P 4	H	47	14	3
P 5	H	40	12	3
P 6	M	45	12	2
P 7	M	40	18	3

⁵ Según indica la diferenciación de tres niveles en la gestión de los servicios en la página 56 del Diagnóstico de necesidades y demandas para el Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales, ciudad de Zaragoza 2012-2020.

