

# La metodología relacional de la red. Perspectiva y principios básicos

Elena Cabiati\*  
Fabio Folgheraiter\*\*

## Resumen

Este artículo presenta el paradigma relacional de la red en el trabajo social, partiendo del concepto de bienestar relacional, mostrando primero dimensiones metodológicas y posteriormente aportando elementos operativos útiles en la práctica. Se trata de un paradigma innovador y no-convencional centrado sobre la idea que el bienestar—también en situación de malestar de individuos, familias o comunidades— emerge a partir de las relaciones sociales o, mejor, de la acción asociada de personas bien intencionadas. La metodología relacional de la red se funda sobre los conceptos de empoderamiento y fortalecimiento de las habilidades humanas, de reciprocidad y mutualidad como motores para desarrollar bienestar y capital social, de recursos relacionales como ingredientes esenciales del trabajo social. En el paradigma relacional se habla de red de enfrentamiento, la cual es definida como una red dinámica de personas que comparten una finalidad común de mejoramiento de vida o finalidades sociales. Al final del artículo se dedica una parte al trabajo con familias y menores: se enfoca este delicado ámbito de intervención en las ideas propuestas por el paradigma relacional.

## Abstract

The article presents the relational paradigm in the social work, starting from the concept of relational welfare, showing first methodological dimensions and later elements useful for the practice. The relational paradigm is innovative and no-conventional focused on the idea that the welfare, in complicated situation for individual, families and communities, arises from the relational resources, from the associate action of person with positive intentions. The relational methodology is based on the concepts of empowerment of humane abilities, reciprocity and mutuality as motor to develop welfare and social capital, relational resources as ingredients of the care. The relational paradigm speaks about coping network, defined as a dynamic network of persons sharing a common finality to social finalities or to improve a life situation. At the end of the article a part is dedicated to the child protection work focusing this delicate field on the ideas proposed by the relational paradigm.

---

\* *Trabajadora social en el campo del trabajo con familias y menores y Investigadora de la Universidad Católica del Sagrado Corazón de Milán, Italia. Correo electrónico: elena.cabiati@unicatt.it*

\*\* *Coordinador y Profesor de la licenciatura y maestría del curso de trabajo social en la Universidad Católica del Sagrado Corazón de Milán, Italia. Correo electrónico: fabio.folgheraiter@unicatt.it*

## **Palabra claves/ Keywords:**

Trabajo social, relacionalidad, grupos de auto/mutua ayuda, recursos relacionales, empoderamiento, red de enfrentamiento/ Social work, Relationality, Self-help groups, Relational resources, Empowerment, Coping network.

## **Introducción**

La finalidad de este artículo es presentar una panorámica amplia sobre los principales conceptos y principios de una metodología innovadora que estamos desarrollando e investigando en Italia: la metodología relacional de la red. Para ello, se brinda una mirada sobre el paradigma relacional, mostrando primero dimensiones metodológicas y posteriormente aportando elementos operativos. Al final del artículo se dedica un espacio al trabajo con familias y menores enfocando este delicado ámbito de intervención en las ideas propuestas por el paradigma relacional.

Es claro que en este documento no se pueden desarrollar todos los conceptos y pasajes de la metodología relacional de la red, por lo que se recomienda otro material si el lector quiere profundizar en cómo manejar, desarrollar o estudiar esta metodología. Pese a lo anterior, este artículo ofrece una buena ocasión para conocer y descubrir las ideas básicas de dicha metodología, para empezar a reflexionar desde una perspectiva diferente tanto como investigadores, profesores y profesionales en el campo de intervención.

Definir la metodología relacional de la red solo como una metodología es reduccionista, porque aquélla es más que un cuerpo de nociones y técnicas a disposición de los profesionales. Podemos afirmar que se trata de un pensamiento humano antes que una técnica. Con más precisión podemos definir la metodología relacional de la red como un paradigma o como una modalidad no-convencional de concebir el trabajo social. El término trabajo social no se refiere solo a la acción de los trabajadores sociales con familias, grupos o personas en dificultad, más bien se refiere a todo el trabajo que se desarrolla en una sociedad o comunidad con esfuerzos y voluntades de varios actores profesionales y no profesionales.

La perspectiva relacional no va buscando los problemas para reparar y resolver a través de conocimientos producidos por la tradición científica. Por el contrario, esta perspectiva va buscando calidades y energías humanas como la lógica, el buen juicio, la pasión, el deseo, la tenacidad y la resiliencia (Folgheraiter, F., 2011). Estamos hablando de un paradigma generoso que requiere la capacidad de una mirada amplia y profunda. Los principios básicos del paradigma relacional no son conceptos innovadores, sino el intento de

valorizar y recuperar el sentido de las acciones de ayudas, retomando ideas básicas del trabajo social.

Conforme se avance con la lectura se va a descubrir cómo conceptos básicos y humanos a veces no se concilian con los movimientos actuales en las instituciones modernas de bienestar reglamentadas que siguen parámetros de eficiencia y prestaciones. Por ello, la intención de esta metodología es proponer un pensamiento diferente de concebir los problemas en una sociedad, aun en las más complicadas, y focalizarse con más energías sobre los recursos disponibles, y a veces invisibles, de cada familia o persona. Se trata pues de un paradigma aplicable en todos los campos del trabajo social profesional — menores, familias, adultos mayores, grupos vulnerables— y también a nivel de prevención y capacitación.

Así, la comprensión profunda de esta metodología correría parejas con la disponibilidad del lector de involucrarse en una perspectiva diferente, que en muchos aspectos aleja al profesional de convicciones tradicionales de su saber, exigiendo flexibilidad y compromiso con nuestra personalidad profesional.

## **Dimensiones metodológicas**

### *El paradigma relacional del bienestar*

El bienestar es un tema que interesa a toda la sociedad: instituciones públicas, privadas, corporaciones civiles, ciudadanos, familias, grupos y asociaciones. En la historia de los países se han desarrollado varios sistemas de bienestar y cada uno tiene sus debilidades y puntos de fuerza; en general se puede decir —y parece claro— que cada uno de ellos tiene cuevas que en la mayoría de los casos no son ya sostenibles. Cada vez en más sociedades, los recursos monetarios con los que se cuentan son insuficientes o mal utilizados, mientras los problemas sociales se incrementan con rapidez.

La teoría relacional propone un nuevo modelo de bienestar que no se detiene ante el problema de la falta de recursos monetarios, pensando que los problemas sociales no solo encuentran respuesta en recursos en forma de ayuda económica, asistencia y prestaciones.

Para la teoría relacional, el bienestar societario supone que las organizaciones de bienestar conciben el *bien-estar* como algo que emerge de las relaciones sociales. En otras palabras, se trata de una empresa humana de intercambio, de participación, de reflexividad, de unión; las personas se encuentran, hacen cosas juntas, se vinculan y eso aporta bienestar. Cuando las personas se alejan, se encierran en sus problemas o, aún peor, se enfrentan

entre ellas, hay una pobreza relacional; no obstante, los profesionales pueden ayudarlas a asociarse, a conformarse, a unirse en una misma dirección hacia el bienestar, desarrollando confianza.

Por el contrario, en los tradicionales sistemas de bienestar la respuesta a los problemas sociales deriva de prestaciones asistenciales —en el bienestar clásico derivan del Estado, mientras que en el bienestar liberal lo hacen del mercado—. Por supuesto, las prestaciones que el sistema de un Estado ofrece a sus ciudadanos son muy importantes, pero si reflexionamos, a partir de la definición de bienestar societario se intuye que las prestaciones por sí mismas no son benéficas porque devienen de mecanismos estáticos y pobres si no son mediadas con la relación humana. En este sentido, las instituciones no pueden solo dar prestaciones: tienen que ser capaces de facilitar y fortalecer las relaciones entre personas.

Es importante clarificar que la metodología relacional no excluye las prestaciones, las reconoce y las utiliza, pero no concentra todo el resultado en aquéllas. En cambio, si pensamos en los tradicionales modelos de bienestar —incluyendo los actuales—, consideramos que se encuentran en un error estratégico, ya que al concentrarse demasiado en las prestaciones han puesto sobre las espaldas de los profesionales el deber de resolver las situaciones. Además, si las personas tienen un problema de cualquier tipo —falta de dinero, necesidad de asistencia a los padres adultos mayores, etcétera—, acuden a las instituciones y preguntan por una prestación —subsidio económico, asistencia domiciliar, casa de cuidado, etcétera— que pueda resolver el problema, lo que genera una polarización entre las instituciones —donde se construyen respuestas a los problemas y el bienestar— y los ciudadanos —estos son considerados personas con mala suerte que esperan ayuda—. Esa polarización transforma a los profesionales —en apariencia— como muy poderosos y al mismo tiempo los expone a fuertes frustraciones y fracasos.

En una concepción relacional, los profesionales no son solo quienes dan ayuda, sino más bien quienes la piden y la aceptan. Si bien es cierto que ellos reciben un pago por resolver los problemas, pueden hacerlo de diferentes maneras y la perspectiva relacional busca que la acción profesional favorezca las relaciones entre las personas, proponiendo reflexionar y actuar juntas, evitando desalentar motivaciones libres o espontáneas. De esta manera, el sujeto a cargo de resolver el problema no es más el profesional, sino el todo social que se mueve en conjunto. Entonces, en el bienestar societario el profesional no tiene más el deber de la solución, pero tiene una función vital: facilitar que lo social trabaje. Así, podemos decir que bajo la perspectiva relacional, los trabajadores sociales —de todas las áreas, incluyendo el mundo social, sanitario, etcétera— trabajan en las relaciones con el fin de mejorar situaciones problemáticas en una sociedad.

### *Saber experto y saber de vida: competencias experienciales y profesionales*

En el trabajo social hablamos la mayoría de las veces de problemas de vida de las familias. En aquéllos puede haber algunos aspectos técnicos, pero sobre todo existen problemas de vida que se refieren al bienestar, al sentido de satisfacción y a las percepciones que las personas protagonistas tienen de sus propias situaciones. Las características de los problemas de vida colocan a los trabajadores sociales ante un dilema: ¿puede alguien externo decidir qué cosas son convenientes para otra persona? Si en el ámbito social hablamos de problemas de vida —sin soluciones predeterminadas e iguales para todos—, no se puede dejar de considerar las competencias experienciales de las familias.

La naturaleza de los problemas que se presentan a los trabajadores sociales requiere una combinación de saberes, porque el saber técnico por sí solo no es suficiente; por el contrario, puede resultar contraproducente. Las personas, aún en dificultad personal o en un momento de vida muy complicado, tienen su saber: el saber de vida. En este sentido, los profesionales tienen que considerar el saber de vida de los usuarios porque sin esto, por sí solo el saber técnico no podría resolver las situaciones, incluso algunas situaciones pueden empeorar. Hablamos por tanto de una mezcla preciosa entre competencias profesionales y competencias experienciales de vida.

En general, las competencias experienciales de vida que una persona tiene son:

- Su propio significado de estar en esa situación.
- Que ha probado ya lo que funciona y lo que no funciona para solucionar una situación.
- Que siente lo que podría ser útil y lo que no.
- Que sabe lo que está dispuesta a hacer —sabe cuál es su compromiso—.
- Sabe cuáles otras personas pueden o quieren incluirse para enfrentar la situación.

Parece claro que estas cosas pertenecen a la persona que vive en primera persona la situación o a familiares que la viven porque están implicados, preocupados o afectados. El trabajador social, por ejemplo, puede imaginar la actitud, el sufrimiento, los sentimientos de una persona o familia, e incluso puede ser capaz de entender a las personas, pero nunca podría saber exactamente qué significa vivir el problema. Tal vez el trabajador social también ha vivido una experiencia —de maltrato en la infancia, de divorcio, de dolor por la muerte de un familiar, de desocupación— que se acerca a la problemática del usuario y acaso puede empatizar con él, pero nunca podría tener la conciencia exacta de cómo se siente la persona directamente interesada.

Por lo tanto, dar cuenta de las competencias de vida de las personas quiere decir escuchar y reflexionar empezando por la persona y su situación real y no por la solución. En la perspectiva relacional, el usuario es visto como una persona que, junto a los profesionales, trabaja, reflexiona y produce un cruce de saberes. Por eso resulta importante que el trabajador social posea tanto competencia, como humildad para poner al centro el saber de vida humano, para caminar al lado de las personas y no dirigir el proceso en una dirección determinada.

### *Principios y conceptos centrales en la perspectiva relacional de la red*

A veces las formas de asistencia y los sistemas de soporte social se alejan de los principios fundamentales del trabajo social, enfocándose más sobre parámetros de eficiencia que sobre la expresión de principios éticos. De ninguna manera el paradigma relacional impone a los profesionales una actitud, pero sus fundamentos básicos y sus lógicas guían en un horizonte de principios y permiten descubrir de nuevo el significado profundo de una profesión de ayuda.

En la base de la metodología relacional de la red se pueden reconocer los siguientes principios:

a) *El principio de autodeterminación de la persona.* Crear las condiciones que permitan a la persona autodeterminarse de manera permanente y progresiva. Eso significa el respeto de la individualidad de la persona, el reconocimiento de su derecho para sentirse libre en sus decisiones, de incluir sus ideas y deseos. En este sentido, la persona no es destinataria de los tratamientos: es sujeto activo y capaz, incluso en los casos de dificultad y habilidades parciales. A veces las capacidades de la persona necesitan ser soportadas, facilitadas, acompañadas, pero siempre valorizadas y nunca bloqueadas, porque cada persona tiene su propia individualidad.

b) *El principio de promoción de bienestar en la sociedad.* La perspectiva relacional apuesta por cambios significativos en lo "social", nunca en el individuo solo. Por ejemplo, si una persona no percibe su problema, lo niega y no tiene motivación para enfrentarlo, se puede pensar y esperar que un familiar, amigo o miembro de una asociación vea y perciba como propio el problema y se active para afrontarlo. Esta perspectiva no se preocupa solo de resolver problemas individuales, más bien fortalece relaciones y capital social en toda la comunidad; así, indirectamente, crece el bienestar de más personas. Por lo anterior, tal como se describirá más adelante, una parte importante de la metodología se dedica al trabajo de comunidad y a proyectos de acción colectiva.

c) *El principio de subsidiariedad.* La palabra subsidiariedad se puede traducir como “ofrecer ayuda y protección” y significa que las entidades “superiores” —por amplitud, funciones y complejidad— tienen que tutelar y no dominar a las entidades de nivel “inferior” —usuarios, grupos y comunidades—, porque cada una de ellas tiene una subjetividad plena y la autonomía tiene que ser promovida y garantizada. Eso se traduce en el respeto de las entidades “inferiores”, lo que significa incluirlas en la medida de lo posible, aun si viven en condiciones preocupantes; más bien aquéllas necesitan ánimo, apoyo y estímulo para expresarse y levantarse.

En la perspectiva relacional, el concepto de subsidiariedad no admite la sustitución de las entidades que no logran alcanzar bienestar: busca facilitar, activar y estimular. Sostener a una persona o entidad en situación de dificultad no significa dar soluciones o quitar los problemas, porque eso produce asistencialismo y no saca al sujeto de una situación de debilidad —provoca más debilidad y sentido de incompetencia—. Además, la perspectiva asistencial requiere esfuerzos continuos de dinero y prestaciones y no es más sostenible por los sistemas de bienestar.

d) *El principio de mutualidad y reciprocidad.* La teoría relacional afirma que ninguna ayuda para el cambio humano puede ser unilateral. La posibilidad de encontrar buenas estrategias para enfrentar las dificultades llega a partir de una mayor apertura a los usuarios, las familias y las comunidades, poniendo estos actores en la facultad de contribuir activamente. Un trabajador social relacional sabe pedir ayuda antes que darla, sabe que es necesario pedir para poder dar. De esta manera, el soporte nace entre un proceso de intercambio recíproco, reconocimiento y empoderamiento. La pretensión de dar ayuda, privilegiando el saber y la solución sin aprender con y de otras personas en el camino, es una intención peligrosa. Relacionalmente hablando, se dice que el mejor trabajador social es aquel que sabe pedir. La dimensión de reciprocidad y mutualidad es generativa y produce bienestar y fuerzas nuevas.

En concordancia con los principios antes descritos, van desarrollándose algunos conceptos clave de la perspectiva relacional: el concepto de red, empoderamiento (*empowerment*), aprendizaje recíproco, trabajo de comunidad (*community work*), enfrentamiento conjunto (*coping*), autoayuda y capital social.

### *Curar y cuidar*

Curar y cuidar tienen dos significados diferentes. Ambos son verbos que pueden ser utilizados para hablar de problemas sociales, pero su esencia y su

perspectiva no son iguales. Podemos traducir cuidar (*care*) como la capacidad propia del ser humano de implicarse en un mutuo apoyo con interés y sin otros fines. Eso implica capacitarse con sentimientos en una perspectiva que considera más importante esa intención que la intervención para producir cambio o curación, o por lo menos pretenderlo. La perspectiva relacional dice que el cuidar el interés de una persona, el implicarse con sinceridad y voluntad —antes que privilegiar los poderes y saberes exactos de la ciencia positiva—, es la primera garantía del bienestar, aun si los conocimientos son importantes para resolver algunos aspectos de los problemas.

Pensar los problemas sociales y los problemas de vida de las personas en clave o con la perspectiva de “curar” puede resultar peligroso, porque va creándose un desequilibrio en la relación en la que una parte —el experto— hace diagnóstico y decide el tratamiento para quitar el problema, y la otra parte —la persona o familia— espera con pasividad y recibe cosas no pensadas ni elegidas por ella. Otro aspecto importante es que la perspectiva científica —curar— requiere grandes cantidades de recursos monetarios.

Recordemos que para la perspectiva relacional, relación de ayuda significa que esta emerge de la interacción y sinergia entre dos o más agentes que se comprometen con voluntad y dignidad en dirección de mejoramiento compartido (Folgheraiter, F., 2004). La teoría relacional supone que para cuidar una situación y enfrentar un problema de vida, son necesarios recursos relacionales —fuerzas nuevas que se mueven a partir de la relación e interacción entre personas—. Esta perspectiva no solo es más eficaz: es aún más sostenible porque a menudo las instituciones tienen dificultades monetarias.

### *El capital social*

Como se ha dicho antes, una parte importante de la metodología relacional de la red se dedica al trabajo de comunidad y a proyectos de acción colectiva. Cuando pensamos en una intervención técnica esperamos que la solución venga de fuera, de la actitud perfecta, de la competencia de los profesionales y también de los recursos monetarios necesarios; pero si el dinero tiene que traducirse en prestaciones que producen bienestar, más bien tenemos necesidad del capital humano de una sociedad. El capital social no es un bien económico, es un bien relacional que sostiene, fortalece y hace fluir las buenas acciones en una comunidad. En ese sentido, nos parece necesario mencionar las siguientes características del capital social:

—*Reciprocidad*: el respeto de normas y valores de convivencia. La norma de la reciprocidad dice: “Haz a los otros, las cosas que quieres para ti”.

—*Confianza* en otras personas, porque si la tengo asumo una actitud de apertura, busco otras personas sin defenderme.



—*Red de relaciones*, que permiten la movilidad entre personas con lazos relacionales significativos.

—*Asociación* de manera cooperativa: donde se crean lazos pueden desarrollarse acciones frente a un problema; si hay relaciones, las personas se juntan y producen acciones que pueden mejorar la situación y producir bienestar. La falta de confianza, lazos y relaciones, produce aislamiento y malestar.

Debido a que las relaciones entre personas pueden crearse espontáneamente, para la perspectiva relacional es necesario apostar al capital social. Por eso, cuando las relaciones entre las personas de una comunidad no se dan espontáneamente, los trabajadores sociales tienen que trabajar para desarrollar capital social o facilitar que este emerja (Folgheraiter y Pasini, 2009).

### *El concepto de empoderamiento*

El significado de empoderamiento se refiere a la acción de “dar poder, fortalecer”. A menudo la mayoría de los usuarios que encontramos parecen débiles, frustrados, cansados y tal vez parece que no tengan más fuerza de vivir. El empoderamiento es un proceso que conduce a un sujeto a acrecer su poder. “Poder” significa tener efectivamente la posibilidad de realizar y actuar voluntades y deseos.

En situaciones complicadas, tener poder puede significar obligar a otras personas a hacer nuestra voluntad, ejercer presión o disposición para un fin. Eso es peligroso y sobre todo no ético. El concepto de empoderamiento puede ser interpretado en manera unidireccional —alguien pierde poder y otro lo gana— o relacional —todos acrecen su poder—. Si el poder de cambiar las cosas, de mejorar situaciones se queda solo en las manos del trabajador social, entonces no es un proceso relacional y tampoco una buena utilización de poder y competencia. Por esa razón, el concepto de empoderamiento dice que la competencia de los profesionales necesita ponerse a disposición del protagonismo de los “usuarios”.

Empoderamiento, en el trabajo social, es una actitud de los profesionales que se traduce en estrategias para producir un incremento de poder en los “usuarios”. El trabajador social con criterio reduce su poder terapéutico, su poder de resolver situaciones. Eso significa que permite que las personas hagan cosas, se activen, reflexionen, se comprometan, como es descrito en el esquema 1.

Así las personas se fortalecen psicológicamente, incrementan el sentido de autoeficacia y aprenden haciendo. A menudo las instituciones

defensivas y rígidas bloquean ese proceso y quitan poder a los “usuarios”, trabajando solo sobre limitaciones y disposiciones institucionales.

Con el fin de crear bienestar en situaciones de vida complejas, es importante que cada persona comprometida con el cambio pueda dejar el papel de usuario —en otras palabras, de destinatario o de manipulado para asumir el papel de ayudante (Folgheraiter, F., 2000) —. En general, la perspectiva relacional requiere y cree en la compartición del poder —también operativo— entre profesionales y “usuarios”, excepto en las situaciones de peligro y donde nadie logra dirigirse en dirección del bienestar. De esta manera, para la perspectiva relacional el empoderamiento es un bien relacional porque es producido en la interacción. Por ello, dejar poder no significa desprofesionalizarse; los efectos positivos del empoderamiento de las personas es que estas tienen más reconocimiento hacia los profesionales y, paradójicamente, cuando el poder se abandona, este se multiplica.

### **Esquema 1. Empoderamiento: percepción y proceso**

#### **Percepción de tener poder:**

- el poder de contribuir a decisiones de su vida;
- el poder de ejercitar control en su propia vida;
- el poder de activarse por aspiraciones y deseos.

#### **Proceso en el cual las personas:**

-descubren y empoderan la sensación de tener poder y traducen este sentido en acciones para ejercitar mejor control en su propia vida, tomando parte para mejorar las características de la vida de la comunidad y de las instituciones.

Fuente: Bortoli y Folgheraiter, 2012.

### *El concepto de red*

Muchas veces, en el trabajo de campo y en la capacitación se utiliza la expresión “trabajo de red”. Es importante clarificar que en el paradigma relacional no hablamos de redes entre instituciones ya que en esos casos las relaciones se regulan por determinados documentos, protocolos, normas, etcétera; estos documentos formales —por ejemplo, protocolos para evaluar el riesgo en una familia o para distribuir contribuciones económicas a familias en pobreza— permiten a las instituciones trabajar y funcionan de manera independiente de las personas con quienes trabajan. Para la perspectiva relacional, la red de personas es un conjunto de personas físicas, no una red

impersonal y no es la misma cosa si en una situación trabaja un profesional que otro, y tampoco es la misma cosa si el mismo profesional trabaja con una familia que con otra.

En el paradigma relacional se habla de red de enfrentamiento, la cual es definida como una red dinámica de personas que comparten una finalidad común; la red puede cambiar en el tiempo. Si no hay finalidad no existe una red de enfrentamiento. Por ejemplo, frente a la finalidad de que una persona no pierda el trabajo, o que otra logre cuidar sus hijos, puede activarse una parte de la red social que conoce el problema y quiere contribuir para ayudar a las personas que lo manifiestan; pero otra parte puede no saber de la existencia del problema, o si lo sabe puede no estar disponible a contribuir para buscar una solución. Entonces, se puede verificar que la red de enfrentamiento es un subconjunto propio de la red social, aunque no coincida totalmente.

La dimensión prevalente en la red social es la existencia de lazos significativos, mientras que en la red de enfrentamiento los elementos fundamentales son la motivación a “hacer bien” y la acción conjunta. Generalmente esas dos dimensiones están juntas pero no siempre sucede así. Por ejemplo, aunque una persona que está en la red social y tiene lazos significativos, quiere comprometerse y enfrentar el problema, es acción del facilitador relacional verificar y evaluar esa posibilidad. La red de ayuda y la red de enfrentamiento se distinguen por la finalidad: la primera nace en situación de malestar y dificultad y quiere enfrentar el problema; la segunda parte desde una situación de suficiencia y se activa para mejorar o para prevenir riesgos o daños —óptica de prevención—.

A partir de la relación entre personas que tienen un buen grado de confianza puede emerger un proyecto compartido. El concepto de red de enfrentamiento nace a partir de esa dimensión relacional, vale decir al deseo, a la necesidad y a la voluntad de las personas de reunirse para proyectar, reflexionar, intercambiar experiencias y planear una acción conjunta —que es más que la suma de los esfuerzos individuales—. En otras palabras, la red de enfrentamiento incluye a las personas preocupadas por una situación de malestar que desean modificar; por una situación de malestar, misma que desean modificar, las personas se proponen una finalidad de cambio. La red de enfrentamiento puede incluir personas ya conocidas entre sí que ante la emergencia de preocupaciones se activan, pero también puede incluir personas externas sin algún contacto precedente. Las funciones del trabajo de red profesional son:

—Acompañamiento/facilitación/soporte a la reflexión compartida de un profesional a una red—que existe como natural o que no existe precedentemente a la intervención del facilitador—.

—Actividad de un profesional que asegura observación y guía a una red con planes de mejoramiento de vida o finalidades sociales; y

—Acción de un profesional con relaciones de enfrentamiento, donde el profesional provee supervisión y contribuciones y al mismo tiempo los recibe.

## **Elementos operativos de la metodología relacional de la red**

### *El trabajador social como facilitador relacional*

Hemos dicho que la metodología relacional es abierta, participativa, acogedora. De manera que el trabajador social no es un experto sobre las partes, sino una persona interesada en el problema que participa como par en el proceso de reflexión conjunta. Se puede definir como un guía relacional que actúa con el fin de que las personas resuelvan juntas el propio problema o bien se activen en la solución del mismo. Facilitar no significa dirigir, coordinar o comandar; más bien quiere decir reunir a las personas y estar con ellas, en calidad de pares, y facilitar las interacciones o la toma de decisiones.

Las funciones principales del facilitador relacional son:

—Identificar la red de la persona y ver si aquella se puede ampliar, buscando y catalizando nuevas fuerzas y recursos.

—Incrementar el grado de reticulación en una situación, es decir, el número de lazos significativos.

—Ayudar a la red a reflexionar sobre el problema con una mirada amplia y dando informaciones comprensibles para todos.

—Ayuda a definir una finalidad, una meta.

El facilitador tiene que comprender cuáles son las personas motivadas en la situación y qué acciones de ayuda pueden hacer. Por ello, se realiza una identificación de las motivaciones (*assessment*) para encontrar y hablar con las personas sobre una situación que necesita ser enfrentada.

Una vez que el facilitador relacional conoce cuáles son las personas interesadas en el problema, puede hacer las siguientes acciones para acrecer el grado de reticulación: ayudar a las personas a encontrarse, a respetar las opiniones de todos, a sentirse parte de algo, a experimentar la positividad y la fuerza de trabajar juntos, a monitorearse y evaluar el trabajo. Sin duda, el complejo deber de dar espacio a voces de personas preocupadas y con opiniones diferentes requiere grandes habilidades profesionales y relacionales.

Al mismo tiempo, el facilitador relacional solicita a las personas trabajar juntos, no da respuestas pero estimula el descubrimiento de nuevas ideas, tiene una mirada optimista evidenciando aspectos positivos. La técnica

de la reformulación verbal puede resultar útil para el facilitador relacional. Se trata de una técnica que llega desde la técnica de coloquio de “*Counseling*”<sup>2</sup>. En la concepción tradicional, el *Counseling*<sup>3</sup> es un proceso de interacción entre dos personas —el profesional, llamado *Counselor*<sup>4</sup>, y el usuario— donde la intención es capacitar al usuario para tomar decisiones sobre sus problemas o intereses. Sin embargo, desde la perspectiva de Rogers, el objetivo del *Counseling* es que si una persona está en dificultad, lo mejor para ayudarla no es decirle qué cosa tiene que hacer, sino tratando de que entienda su propia situación y así tome con responsabilidad sus propias decisiones.

Por lo anterior, para la metodología relacional la reformulación verbal es un método-base de facilitación que consiste en “regresar” a la persona que habla —en síntesis o con otras palabras— la esencia o parte de las cosas dichas, resaltando los hechos, las emociones, los significados. Gracias a la reformulación verbal, las personas reciben una señal de las cosas que han dicho y el facilitador puede verificar si ha entendido correctamente.

#### *La auto/mutua ayuda: principios y grupos*

La metodología relacional de red puede ser aplicada en tres niveles del trabajo social: en el caso práctico (*case work*), en el trabajo con grupos (*self-help groups*) y en el trabajo de comunidad (*community work*). Aunque en las tres modalidades la presencia de más personas es una constante, el tipo de finalidad es una variable:

—En el trabajo de caso es el mejoramiento de una situación específica —persona o familia—.

—En el trabajo de grupo es el mejoramiento de la situación de algunas personas específicas —un grupo—; y

—En el trabajo de comunidad es el mejoramiento de una situación, de una categoría de personas o familias.

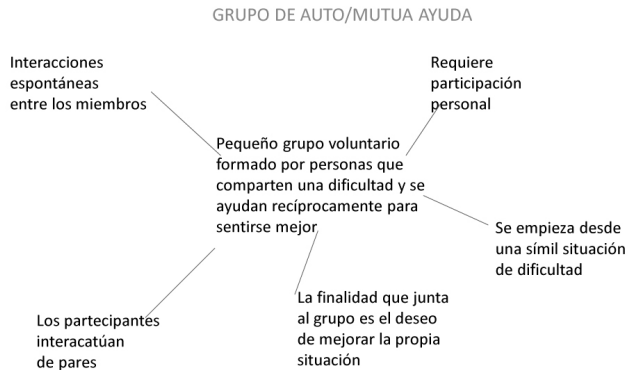
En esta sección nos enfocamos sobre el trabajo con grupos de autoayuda, los cuales requieren de pocos recursos económicos y crean mucho bienestar. Las dinámicas de auto/mutua ayuda son procesos de interacción donde se realiza un mejoramiento recíproco de las partes interesadas. Estos procesos pueden desarrollarse en contexto de diadas o en grupos más amplios. En suma, los grupos de auto/mutua ayuda son contextos estructurados con la finalidad metodológica de desarrollar dinámicas de reciprocidad y favorecer el capital social. El esquema 2 ilustra la definición de auto/mutua ayuda.

<sup>2</sup> La mayor contribución es de Carl Rogers, psicólogo y psicoterapeuta que en 1951 aporta una revolucionaria intuición: “Los individuos tienen recursos para autoconocerse y modificar una actitud”.

<sup>3</sup> Podemos traducir esta palabra como “Autoconsulta”.

<sup>4</sup> Vale decir “que guía la persona a encontrar consejos”.

## Esquema 2. Definición de grupo de auto/mutua ayuda



Fuente: Folgheraiter, 2011

El trabajo con grupos es importante porque una red de enfrentamiento se puede encontrar tanto en el trabajo de caso, de grupo o de comunidad. Para el trabajo en grupos concretamente, la perspectiva relacional retoma el principio de *“Helper Therapy”* (Riessman, F., 1965): mientras ayudo a una persona que tiene una preocupación igual que la mía, en ese momento me ayudo a mí mismo. *“Helper Therapy”* se puede traducir como la terapia del y por el terapeuta —de quien da ayuda—; en otras palabras, los efectos positivos de la ayuda se encuentran tanto en el terapeuta como en la persona que lo recibe. El terapeuta gana buenos efectos con la acción de ayuda y, al mismo tiempo, la persona que la recibe es un terapeuta potencial para otra persona.

### *El trabajo con familias y menores en la perspectiva relacional*

La protección de menores es un campo de intervención delicado que requiere profundas habilidades humanas y profesionales. Es importante decir que no existe protección de menores sin trabajo con la familia, incluso si es una familia “inadecuada” o en dificultad. Con excepción de los casos de adopción, no se puede proteger a un menor y no ocuparse de sus padres. Lo anterior no quiere decir que trabajar en conjunto con la familia signifique perder la meta y olvidar la protección de menores. Es importante decir que la meta principal es sin duda la protección de los infantes, y es necesario hacer evaluaciones sobre el nivel de riesgo y disfunciones que dañan el desarrollo infantil y juvenil.

Si reflexionamos sobre esa consideración, la relación que definimos con las familias debería ser una relación recíproca de ayuda: por un lado *ayudar*

y por otro *sentirse ayudante*. En contraste, los trabajadores sociales suelen sentir frustración en la relación con las familias porque estamos considerados como profesionales que durante su acción profesional pueden obstaculizar o dañar. Eso es claramente opuesto a la idea de ayuda desde la perspectiva relacional, ya que el mecanismo que ocurre es que las personas se cierran, se defienden y no están más en una relación recíproca de ayuda.

En estas situaciones delicadas es importante detenerse y reflexionar sobre esta pregunta: ¿cómo construir con familias —a menudo desesperadas y enojadas— relaciones positivas? Otra consideración importante es: ¿cómo activar un cambio que pueda acrecer el bienestar tanto de menores como de padres? En la protección de menores a veces es difícil ofrecer indicaciones unívocas que permitan respetar tanto los derechos de menores como los intereses de los padres, y los profesionales se quedan con preguntas y dudas. La metodología relacional de la red ofrece una prospectiva diferente e invita a familias y profesionales a trabajar juntos para el bienestar de los niños y sus familias. Esta metodología puede contribuir también para generar respuestas coactivas entre los órganos y disposiciones de procuradurías o tribunales y los “usuarios”; ya que la opinión de estos últimos no sólo es útil, sino indispensable para la eficacia de las intervenciones. Incluso la protección de menores, donde es necesario romper los lazos entre familiares, debe tener también como finalidad la valorización de las relaciones significativas.

Un concepto clave es considerar a las familias como portadoras de recursos y cosas buenas y no solo como portadoras de faltas. En palabras simples, si una familia no ha sido capaz de hacer una acción específica por sus niños, eso no significa que no pueda hacerlas nunca o que no puede hacer otras cosas de protección y cuidado. Es importante crear la ocasión para que puedan hacerlas y al mismo tiempo proteger a los niños. Es estratégico tener en mente esa prospectiva, porque condiciona todo el camino con la familia y sin aquélla los profesionales se quedan solos para enfrentar situaciones densas de malestar.

Por lo anterior, para no quedarse solo en el enfrentamiento de situaciones de vida complicadas, sin duda es necesario un pasaje que reflexione en que alrededor de las instituciones hay otras personas que pueden contribuir en los proyectos. A veces los trabajadores sociales se enfocan en la protección de los niños, y quizá esa meta provoca ansiedad y emociones fuertes, por lo que requiere ánimo y energías que pueden llevar a no considerar aspectos centrales en la intervención. Por ello, evaluar la motivación es un aspecto central de la intervención, porque si se escucha, en cada situación se descubre que hay personas que pueden dar una contribución, de manera que es importante preguntarse: ¿cuáles otras personas pueden enfrentar situaciones con nosotros?

### *Tomar decisiones con la familia (Family Decision Making)*

Hemos dicho que la relacional es una metodología abierta, participativa, acogedora y que el profesional solo, por su cuenta, no puede modificar eficazmente ninguna situación. En la protección de menores, el “*Family Decision Making*” —tomar decisiones con la familia— es una orientación a la planificación y al proceso de toma de decisiones que considera central la implicación de la familia directamente interesada.

La participación de “los usuarios” es antes un derecho de las personas que una estrategia. Tal vez, en razón de necesidades inminentes y grave malestar, este derecho se queda olvidado. Es importante decir que además de un derecho es un camino para el buen éxito de las intervenciones y el bienestar, tanto de las familias como de los profesionales. Estos modelos de atención proveen instrumentos a través de los cuales las personas pueden ejercitar el derecho a la participación y a tomar responsabilidades; si las familias sienten como propio un proyecto, es más probable que se comprometan con recursos y energías.

Para trabajar en esa dirección es importante tener en mente:

- La valoración de los puntos de fuerza de la familia —aquéllos existen siempre, a pesar de las adversidades—.
- El favorecer procesos de empoderamiento familiar.
- El favorecer una amplia participación —participación real, en lugar de la formalidad—.
- El respetar la cultura de la familia.
- El promover soporte recíproco entre familias —por ejemplo, a través de grupos de auto/mutua ayuda—.

En los proyectos de protección de menores se pueden distinguir diferentes niveles de participación de la familia, desde una baja relacionalidad —donde la familia recibe los proyectos de los profesionales—, hasta una alta relacionalidad —donde profesionales y familias trabajan juntos para definir la finalidad y para realizar acciones e iniciativas (Raineri, M., 2004) —.

El trabajador social en óptica relacional media el conocimiento técnico-científico con el buen juicio, opera con reflexividad y va buscando el bien compartido. En sus evaluaciones y deberes considera a los otros como colaboradores expertos de diferentes saberes —tanto profesionales como de vida— y pone su competencia a servicio de “los usuarios”, no para dirigir el proceso, sino para compartir informaciones y emociones en vista de una finalidad sostenible —una finalidad sostenible no puede estar solo en la mente del profesional—. A menudo, también en situación de malestar es importante



que el profesional se mueva con confianza, pueda encontrarse a menudo con los padres, conocer los lugares de vida de las personas, acercarse a ellas para escuchar y decidir juntos un camino, más que planear y proponer a la familia. En la perspectiva relacional el trabajo no termina con las acciones de protección —incluida la institucionalización— de los niños: apenas empieza, ya que las relaciones familiares se pueden reconstruir, empoderar y favorecer; cortar aquéllas tiene que considerarse la última posibilidad (Donati, P., F. Folgheraiter y M. Raineri, 2011). Para estrategias eficaces es necesario pensar al trabajo con familias desde una perspectiva abierta que reconoce una titularidad difundida de las situaciones; titularidad que puede ser compartida entre instituciones, familias y comunidad local. Para el trabajador social, lo anterior puede significar cambiar sus ideas, no tener soluciones precipitadas y aceptar navegar con las familias en un camino incierto pero compartido. La aspiración es, sin dudas, que acrezca el nivel de bienestar de los niños, pero es importante recordar que las personas y las familias pueden cambiar —en realidad cambian siempre, en cada momento—, pero nunca pueden “estar transformadas” (Prochaska, J., C. DiClemente y J. Norcross, 1992).

Finalmente, en las intervenciones donde hay un grave malestar y es necesario proteger a los niños a través de acciones de control —mediante mecanismos que van desde el *foster home* hasta la institucionalización de corta y larga estadía—, es importante recordar algunos conceptos:

—La acción de control no puede estar considerada como algo diferente del soporte.

—La acción de control se piensa siempre dentro un pensamiento relacional, vale decir en conexión con las fuerzas familiares y sociales existentes.

—La acción de control en óptica relacional no es un acto técnico: es una acción que requiere socialización. También las acciones rígidas y fuertes pueden estar compartidas y, en la mayoría de las situaciones, hay diferencias entre las modalidades de ejecución de una intervención.

—Mientras se hace una intervención de control, al mismo tiempo se buscan las cosas buenas que existen en las personas comprometidas en el enfrentamiento de un problema. Es importante pensar que también en situaciones difíciles hay cosas positivas de valorar.

—Si se hace una intervención de control se tiene que cuidar no obstaculizar, sofocar o romper todo el movimiento relacional.

## Conclusiones

Se puede definir el trabajo de red como la actividad de un trabajador social que hace “observación y guía” de una red, orientada por deberes útiles para proyectar acciones de vida o fines sociales. Esa afirmación y todos los conceptos descritos hasta aquí, ofrecen una nueva perspectiva para entender el trabajo

social profesional que, en razón del malestar presente en las instituciones, puede representar una alternativa viable, sólida y ética en comparación a los modelos clásicos de intervenciones.

Para alguien que aspire a los fundamentos tradicionales del trabajo social, el paradigma y los principios de la metodología relacional de la red pueden parecerle a primera vista intuitivos; su entendimiento con frecuencia requiere de los profesionales la destrucción de esquemas mentales rígidos. En algunas ocasiones, conceptos simples y universalmente reconocidos como la reciprocidad, el respeto y la valoración de otras personas parecen de complicada aplicación en la práctica, en el encuentro con familias e historias reales de vidas. En ese sentido, el saber debería constituir para el trabajador social un mapa conceptual de referencia y no una trampa rígida que limita la creatividad, la expresión de su motivación personal y que asigna una posición de superioridad ante los “usuarios”.

Las investigaciones demuestran que trabajar con las personas y no “sobre las personas” incrementa el bienestar no solo de las familias en dificultad y en las comunidades en desarrollo (Raineri, M., 2004); también los profesionales viven el trabajo como una misión más abierta, más compartida, más humana y menos violenta. De esa manera, el trabajo social en situaciones complejas genera nuevas fuerzas y un bienestar contagioso. Por el contrario, las instituciones que tienen miedo de abrir las puertas a la comunidad no creen en las personas y no saben cómo salir fuera de los problemas que provocan ansiedad y sufrimiento; aplican esquemas que crean violencia tanto en las personas como en los profesionales, se cierran y alejan a “los usuarios”. Al final, de esa manera se quedan solos y fatigados con los problemas.

En cambio, cuando se trabaja con las personas los resultados de la intervención son más eficaces y éticos. Es por ello que actualmente en el norte de Europa y también en otros países —por ejemplo en Nueva Zelanda y Sudáfrica— se están desarrollando con éxito nuevos instrumentos metodológicos como “*Family Group Conference*” (Reunión de familia), “*Advocacy*” (Dar voz) y “*Anticipation Dialogue*” (Dialogo sobre el futuro), aplicables en el campo de la protección de menores y adultos mayores. Las bases de estas innovaciones se encuentran totalmente en los principios de la metodología relacional de la red porque son intervenciones que presuponen la participación de “los usuarios” y la construcción compartida de los proyectos. Los resultados dan confianza e indican una dirección de innovación que cada uno —a partir de su propia realidad tanto pública como privada, tanto en el trabajo de campo como en la realización de proyectos y en la formación académica— puede perseguir, empezando por pequeños pasos y caminando con humildad en un proceso de recíproca capacitación entre profesionales, ciudadanos y recursos en las comunidades.

## Bibliografía

Folgheraiter, Fabio (2011). *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti di metodologia relazionale del welfare*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson.

Folgheraiter, Fabio (2006). La cura delle reti. *Nel welfare delle relazioni (oltre i Piani di zona)*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson.

Donati, Pierpaolo, Fabio Folgheraiter y Maria Luisa Raineri (2011). *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson.

Folgheraiter, Fabio y Annalisa Pasini (2009). "Social Capital and Self-help Groups: New Directions in Welfare Policies", *Social Work Education*.

Folgheraiter, Fabio (2004). *Relational Social Work: Toward Networking and Societal Practices*, Londres, Jessica Kingsley.

Folgheraiter, Fabio (2012). *The Mystery of Social Work*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson.

Folgheraiter, Fabio (2000). *L'utente che non c'è. Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson.

Prochaska, James O., Carlo C. DiClemente y John C. Norcross (1992). "In Search of how People Change. Applications to Addictive Behaviors", *American Psychological Association*.

Raineri, Maria Luisa (2004). *Il metodo di rete in pratica*, Trento, Edizioni Centro Studi Erickson.

Riessman, Frank (1965). "The 'Helper' Therapy Principle", *Social Work*, vol. 10 (2), pp. 27-32.

