

# LA RED DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE BURLADA

Gema Mañú Echaide

Trabajadora Social Programa Infancia y Familia Ayuntamiento de Burlada

Coordinadora Red de Promoción del Buen Trato a la Infancia y Adolescencia de Burlada.

Pamplona, octubre 2012

## 1.- Introducción

El maltrato en la infancia es un problema complejo que puede ser contemplado desde muy diversas perspectivas: social, legal, judicial, educativa y sanitaria. Una cuestión relevante es la indefensión que el menor maltratado sufre ante este tipo de situaciones en relación muchas veces con la falta de conciencia de sufrir una condición de maltrato y, con frecuencia, de la propia dependencia en ocasiones de la figura del maltratador, tanto en cuanto a su papel de cuidador principal en los casos de maltrato intrafamiliar se une el riesgo de posibles represalias.

Esta desprotección que caracteriza a menudo a estas situaciones, hace particularmente relevante el papel que diferentes medios, servicios y agentes de la comunidad y la sociedad pueden jugar en la detección de este tipo de problemas, así como en la promoción de mecanismos de intervención ante los problemas identificados. Por otro lado es importante contemplar la dimensión sanitaria, en un aspecto orgánico general en cuanto a las consecuencias de algunos tipos de maltrato (en relación con lesiones o de afectación al desarrollo) y psicológico-psiquiatra, desde un punto de vista, tanto de los trastornos psiquiátricos en relación con, o como efecto de la situación de maltrato, como de la afectación a largo plazo de la conformación de una personalidad sana. La cuestión se complica más aún si contemplamos que la situación de maltrato es un sistema complejo donde hay que contemplar la interacción y el papel de las partes, entendiendo que con frecuencia el propio maltratador es una figura sobre la que es necesario intervenir, evitando "criminalizarle" directamente y valorando la necesidad de que sea objeto de intervenciones educativas, de apoyo y/o penales según el caso. Es importante asimismo contemplar planteamientos de naturaleza sistémica que plantean el riesgo de que el actual maltratado sea un futuro maltratador (y la posibilidad de que el actual maltratador fuese un maltratado en el pasado), tanto para contemplar aspectos preventivos en las intervenciones como para tener una comprensión más adecuada del problema actual.

La complejidad del problema requiere pues una sensibilización ante el mismo por parte de los diferentes agentes de la comunidad y la intervención y participación de diferentes recursos ante situaciones de este tipo, siendo la coordinación de los mismos un aspecto de importancia con el fin de optimizar la eficacia de la intervención, y de los recursos. En el marco de estos

planteamientos consideramos importante desarrollar formas de trabajo que faciliten la comunicación, coordinación y colaboración entre recursos.

Es en este sentido que consideramos de interés reflejar nuestra experiencia en la creación de una red de profesionales con diferentes perfiles profesionales y pertenecientes a diferentes instituciones, que trabajan de forma conjunta en un mismo ámbito territorial, (municipio de Burlada), en un mismo ámbito de intervención ( infancia y adolescencia), con dos objetivos principales: detectar y trabajar en casos de maltrato infantil y promover y potenciar el buen trato a la infancia y adolescencia.

## 2.- Descripción de la Red

La Red de Promoción del Buen Trato a la infancia y adolescencia de Burlada se constituyó en marzo del año 2000. Esta iniciativa agrupa a todos los profesionales que trabajan con niñas y niños y con adolescentes. A lo largo de estos años se ha conseguido trabajar con objetivos comunes, se utiliza un lenguaje común y protocolos de valoración y plan de caso. Cada año se forman en aquellos temas que la propia red decide y que son de su interés. Los objetivos que se pretenden conseguir son: llevar a cabo actividades de promoción del buen trato a la infancia y adolescencia y en detectar mejor y más precozmente los casos de maltrato o de negligencia parental, además de abordarlos, de trabajar en ellos. Es una metodología de trabajo común para profesionales como trabajadores sociales, pediatras, orientadores, enfermeras, educadoras/ es, psicólogos, bibliotecarias, ludotecarias, policías municipales, etc.

La red está organizada en tres niveles:

1.- **La Asamblea** que se reúne dos veces al año en sesiones de dos horas, asisten todos sus miembros y trata cuestiones de funcionamiento, calendario, formación, etc.

2.- **El grupo de trabajo de cada caso:** forman parte de él los profesionales implicados, que trabajan directamente con el menor, con la familia. Se reúnen con la frecuencia necesaria, según necesidades. En las reuniones se comparte información relevante para la valoración global del caso, utilizando los protocolos existentes para tal efecto. Se planifica y se deciden los objetivos a conseguir, así como las actuaciones y las personas responsables de llevarlas a cabo y se establece el seguimiento del proceso por parte del grupo.

3.- **El grupo pequeño de la red:** lo forman varios profesionales representativos de los distintos estamentos o departamentos que conforman la red. Este grupo tiene la función de ser el motor que mueve la red, el grupo operativo de la misma. Entre sus tareas se encuentran la gestión de la formación, la preparación de las asambleas, la coordinación con otras instancias e instituciones.

## **2.1.- Origen de la Red**

El 12 de febrero de 1999, el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona, llevó a cabo unas Jornadas Técnicas sobre el maltrato infantil para profesionales de los Servicios Sociales. El ponente principal fue el Dr. Jorge Barudy, por entonces psiquiatra y terapeuta familiar de los Equipos SOS ENFANTS-FAMILIE de la Clínica Universitaria de St. Luc, Bruselas. Docente del Departamento de Terapia Sistémica de la Universidad Católica de Lovaina, consultor y supervisor de prevención y tratamiento del Maltrato familiar en América Latina, Bélgica, Francia y España, así como formador de Equipos Profesionales que trabajan en esta área.

A dichas jornadas asistieron una pediatra del Centro de Atención Primaria de Salud (que aunque no pertenecía al colectivo objeto de las jornadas pidió permiso especial a la organización para acudir) y dos Trabajadoras Sociales del Centro Municipal de Servicios Sociales de Burlada.

Es preciso mencionar que Burlada junto con otros municipios de la Comarca de Pamplona (Villava y Huarte) había desarrollado en los años 90-94 una experiencia muy interesante (Geroa 94) de coordinación de profesionales de diferentes entidades trabajando conjuntamente en casos detectados de maltrato o negligencia en menores; se había contado con una subvención que cubría el gasto del personal contratado para la dinamización de la experiencia. Al terminar la subvención, terminó también Geroa 94 pero con el peso y el convencimiento de que se podía trabajar de una manera más eficaz. De ahí que lo escuchado al Dr. Barudy no cayera en saco roto y se pensara en la posibilidad de organizar algún tipo de charla con él en Burlada.

Y así fue. Al comenzar el curso escolar 1999-2000, se reunieron profesionales del Centro de Atención Primaria de Salud y Servicios Sociales, para proponer al Coordinador de Servicios Sociales y a la Directora del Centro de Salud, la idea. Inmediatamente se incorporaron a esta pequeña comisión profesionales de Salud Mental (Director y Trabajadora Social). Comenzó de esa forma la organización de la primera Jornada de Formación con el Dr. Barudy.

Se contactó con aquellas instituciones de Burlada que tenían que ver con la atención de los menores: Centros Escolares públicos y concertados de Primaria y Secundaria, Escuela Infantil, Policía Municipal, Ludoteca, Centro de Atención a la Mujer....., manteniendo una entrevista con cada director/ a responsable, exponiéndole la idea de organizar una jornada, los motivos que impulsaban a ello e invitación para asistir.

También se conectó con la Sección de Menores del Instituto Navarro de Bienestar Social y con los Juzgados de Familia y Menores.

El Ayuntamiento de Burlada y el Servicio de Atención Primaria de Salud, corrieron con los gastos de la Jornada, que por fin se materializó el día 26 de

Enero del año 2000. El Dr. Barudy ilusionó y contagió el deseo de profundizar en contenidos e ir formando la red.

El coordinador de Servicios Sociales promovió dos acciones formativas a través del Instituto Navarro de Administración Pública, quien costeó lo correspondiente a las ponencias. Otros gastos del ponente fueron costeados por Atención Primaria de Salud y el Ayuntamiento de Burlada.

La primera de estas acciones formativas se celebró los días 24, 25 y 26 de mayo y la segunda, los días 13, 14 y 15 de diciembre del año 2000. En esa fecha quedó constituida la red de prevención del maltrato infantil, cuya primera asamblea se celebró el 14 de marzo del 2001, por la tarde, en un ambiente esperanzado y distendido. Con el tiempo la propia red decidió cambiar el nombre a la ya constituida red pasando a ser denominada Red de Promoción del Buen Trato a la Infancia y Adolescencia de Burlada.

## **2.2.- Organización de la red**

### *Asamblea*

Formada por el conjunto de los/as profesionales de la red. En total 32 profesionales distribuidos de la siguiente manera: de *Atención Primaria de Salud* 3 pediatras, 3 enfermeras pediátricas y 1 trabajadora social; de *Salud Mental*, 1 psicólogo, 1 médico psiquiatra y 1 trabajadora social; de *Educación*, 8 orientadoras escolares y 1 trabajadora social; de *Servicios Sociales*, 2 trabajadoras sociales, 2 educadoras sociales y 1 psicóloga; de *del Centro de Atención a la mujer*, 1 enfermera y 1 educadora sexual (también enfermera); de *la Escuela Infantil*. 1 psicóloga/ directora; de *otros servicios*: 1 psicóloga / ludotecaria, 2 bibliotecarias, 1 policía municipal, 1 coordinador deportivo. Se reúne dos veces al año, en una sesión de dos horas. Se trabaja conforme al orden del día cuestiones de funcionamiento, formación, contacto con otras organizaciones, instituciones. Además se programan las reuniones de los grupos de trabajo de caso.

### *Grupos de trabajo de caso*

Están constituidos por los diferentes profesionales implicados en cada caso. Cuando hablamos de caso nos referimos a aquella familia, menor, en el que se han detectado ciertos indicadores que hacen pensar que un menor no está siendo atendido convenientemente o que una familia pasa por un momento de dificultad en el que necesita ayuda. Los profesionales implicados en cada caso son aquellos que se relacionan con el menor y con la familia, que conocen de ellos y sus circunstancias. En las reuniones se comparte información para la valoración global del caso. Se estima en sus diferentes dimensiones utilizando los protocolos existentes para tal efecto. Se planifica y coordina la actuación de cada uno de los Servicios y se establece, si es necesario cómo se realizará el seguimiento del mismo por parte del grupo (evaluación del desarrollo de las acciones planteadas, cumplimiento de objetivos y evolución del caso).

## Grupo pequeño de la red

Este grupo está formado por profesionales que representan a cada estamento o entidad. Lo componen 10 personas distribuidas de la siguiente manera: trabajadora social y pediatra del Centro de Salud, trabajadora social del Centro de Salud Mental, directora de la Escuela Infantil, Policía Municipal, ludotecaria, orientadora escolar, enfermera del Centro de Atención a la Mujer, psicóloga y trabajadora social de Servicios Sociales. Entre las funciones que desarrolla están las de preparar las asambleas, gestionar la formación, coordinación con otras instancias e instituciones.... En general, todo aquello que facilite la andadura de la RED en su conjunto. El grupo pequeño de la red es el motor de la misma.

Se nombró también una persona coordinadora de la RED, que es una trabajadora social del Centro Municipal de Servicios Sociales, por considerarlo más acorde con su función profesional de cara a la organización y contactos con los distintos profesionales de la RED, así como por sus funciones específicas de cara a la intervención con familias y menores y la necesaria relación con otros organismos ( Sección de Protección del Menor, Juzgados....) Entre las funciones de la coordinadora está la de convocar al grupo pequeño.

### **2.3- Objetivos**

Entre los objetivos que persigue la RED se señalan:

- Detectar precozmente e intervenir de forma colegiada en casos de maltrato infantil. Cuanto antes es detectada una situación de maltrato infantil antes podrán ponerse en práctica las respuestas para evitarlo. Los profesionales que componen la red están comprometidos con la detección, y al ser tantos profesionales, en entidades diferentes, algunas como educación y sanidad a la que acuden todos los menores, la hacen especialmente sensible y capaz para llevar a cabo una correcta detección de situaciones difíciles en menores
- Promocionar el Buen Trato a la Infancia y Adolescencia. Conocer la realidad del municipio, detectar las necesidades y planificar y poner en marcha aquellas actividades que se consideren convenientes para promocionar el buen trato y evitar los malos tratos a la Infancia y adolescencia de Burlada
- Favorecer la implicación de los profesionales que trabajamos en Burlada en objetivos comunes y actuaciones consensuadas con los menores y sus familias
- Formación común en todos los aspectos importantes para realizar eficazmente el trabajo. Se ha considerado la formación como un pilar básico para el trabajo en red, porque la formación conjunta permite el entendimiento en el trabajo, más cuando se trata de profesionales con diferente formación y que provienen de entidades diferentes, también

por el conocimiento personal y cercano que permite la formación compartida, y por la capacidad de exposición de ideas, de debate, de construcción de conocimiento conjunto y enriquecimiento profesional y personal

- Colaborar con otras instituciones. En la atención a la Infancia y a la Familias es cada vez mayor el abanico de instituciones, entidades, asociaciones y otros organismos que participan en el municipio de Burlada y de la Comunidad de Navarra. . Se convierte en imprescindible la colaboración con todas ellas, donde la red es una fuerza más
- Reflexionar y compartir dudas, inquietudes profesionales en este tema, también aquellas que hacen referencia a la práctica profesional, a la forma de actuar, a los cuestionamientos y dificultades éticas que se plantean en el día a día
- Dar a conocer la experiencia de Trabajo en RED en Burlada. Cada vez son más los organismos, entidades, asociaciones, que conocedores de la experiencia proponen la participación en foros, congresos, cursos de formación para darla a conocer. Así se cumple con unos de los objetivos planteados, mostrar el trabajo desarrollado, con el convencimiento de que los casos y las situaciones que nos ocupan respecto a los menores y sus familias no pueden ser abordadas de otra manera

#### **2.4.- Metodología**

El hecho de que los individuos, las sociedades y los sistemas de organización social de los países más desarrollados hayan asumido el deber colectivo de proteger a los ciudadanos más vulnerables y más débiles es uno de los logros más valiosos que se han producido en la evolución de la Humanidad. En el caso de la protección a la infancia en general, se trata de un avance de gran relevancia e implica la posibilidad de que a largo plazo se puedan entrever mejoras importantes en la calidad de la vida de los seres humanos. De Paúl (2001) menciona que toda protección social, y de una manera especial, en la infancia supone una intervención (o intromisión) de la sociedad, a través de las instituciones y medios de los que se ha dotado, en la vida de cada individuo. En el caso de la protección infantil, en la mayoría de las ocasiones la intervención protectora implica una entrada más o menos intrusiva en la vida de una familia y en la forma en que ésta educa a sus hijos, atiende a sus necesidades, les cuida, les atiende. Se asume que toda intervención protectora en la vida de un niño que vive con su familia trata de mejorar la situación de éste y que se inicia con objetivos positivos, pero también hay que tener en cuenta que supone una intromisión en la privacidad de la misma.

Dicha privacidad, no se debe anteponer a los derechos de los niños y a la garantía de su bienestar. Es más la sociedad ha asumido la obligación de anteponer el bienestar de la infancia al hipotético derecho de los padres a ejercer la propiedad de los hijos. La dificultad radica precisamente en el

establecimiento de unos criterios y límites a partir de los cuales, proteger la integridad y el desarrollo de cada niño sea una obligación social, aún teniendo que interferir en la vida privada de dicha familia. La sociedad tiene la obligación de respetar la diversidad de formas de abordar la educación de los hijos, la transmisión de valores no compartidos universalmente y, a la vez, garantizar que todos los niños se encuentren protegidos frente a los riesgos de ser maltratados, que reciban los recursos necesarios para su desarrollo, que no sean víctimas de las alteraciones psicosociales del entorno en el que han nacido, etc. .

Esa obligación generalista de la sociedad se vuelve más tangible cuando nos situamos en un territorio, en donde se concretan unos recursos, con unos profesionales que trabajan en el ámbito de la infancia y que tienen como mandato y obligación el bienestar de los menores y de las familias con las que trabajan.

Vilar (2008) afirma que la realidad sistémica y compleja en la protección a la infancia requiere que los distintos focos de saber o agentes socioeducativos que confluyen en el territorio trabajen de forma complementaria e interactiva en forma de redes para crear respuestas realmente efectivas y sólidas. La conciencia sobre qué agentes pueden llegar a configurar la red, la voluntad de incorporar el máximo de agentes posibles, el conocimiento de su potencial y de las particularidades que cada uno de ellos aporta, son elementos que definen la complejidad y riqueza de la red. A su vez, la calidad de las respuestas que se construyan dependerá de esta riqueza y complejidad.

Estas redes se constituyen y se sitúan en un territorio, que es el espacio vital donde se producen las interacciones que configuran la realidad donde se está trabajando. El territorio, pues, determina la naturaleza de las problemáticas y también las posibilidades de construir respuestas. Aunque existen líneas de acción más o menos generalizables para las distintas problemáticas sociales, al final, cada una de ellas debe contextualizarse con relación a las características sistémicas del territorio (tanto por la naturaleza del problema como por los recursos reales de que se dispone para resolverlo).

No se trata sólo de hablar de redes, sino de presentar unas actitudes que realmente lleven a trabajar desde ellas. La red no se construye sola: hay que pensarla, tener la voluntad de construirla, de mantenerla y de hacerla funcionar.

Será buena a medida que vaya elaborando su experiencia como red, es decir, el sistema poco a poco gane en complejidad y riqueza y pase de ser un sistema novato (sencillo, con tendencias reactivas y adaptativas) a un sistema experto (complejo, que funciona con mecanismo anticipatorios). Se trata de una diferencia cualitativa porque, mientras que el primero acostumbra a ver la estructura superficial de la situación y a menudo emite unas respuestas que no afectan al núcleo del problema, el segundo es capaz de ver la estructura profunda del problema. Pozo, (1989) y de crear respuestas mucho más certeras. La conclusión básica a la que se llega después de exponer esta idea es que

desde el punto de vista de las posibilidades sistémicas de tratar una problemática, no existe la respuesta buena, sino la mejor respuesta que un sistema es capaz de dar en función de sus características, en un momento concreto.

La base del trabajo de la RED de Burlada es el trabajo colaborativo, diferenciado del mero trabajo coordinado. Todos los profesionales que la integran están comprometidos primero con la detección de situaciones de maltrato en menores y también con la intervención y con el apoyo a las familias que lo necesiten. En la red, cada uno desde su propio saber y competencia se compromete con la actuación, se produce una situación en la que los distintos miembros perciben que ya no se trata de aportar saberes al conjunto sino de construir conocimiento entre ellos. Ya no son la suma de las partes que la constituyen sino que la interacción de los diferentes elementos ha generado un nuevo agente, único, la red, que es la que analiza la realidad y construye propuestas (transprofesionalidad). Tal y como recoge Vilar (2008, p.273) *“Aquí ya estaríamos hablando de la red sistémica vinculada al territorio, que piensa respuestas centradas en el problema a resolver y no tanto en la lógica de quiénes deben resolverlo, que establece mecanismos de autorregulación y se percibe a sí misma como objeto de estudio”*.

El trabajo colaborativo requiere renunciar a “parte” de la identidad, al menos en el momento de construir conocimiento. Ya no se trata de complementarse sino de construir conjuntamente. En este caso, se parte de una identidad, pero el cambio fundamental consiste en superar el funcionamiento autoreferencial (Santibáñez y Setien, 2004) y pensar en clave transprofesional. En éste caso, el centro es la problemática que se está tratando y no las miradas de los distintos profesionales, aunque la diferente mirada de los distintos profesionales desde su propia disciplina sea útil y necesaria para ver la problemática en toda su globalidad.

Vilar (2008) plantea la necesidad de una revisión y reflexión deontológica global de todos los agentes sociales entendidos como una unidad que desde las diferentes profesiones intervienen con un mismo objetivo, en el caso de la RED, la protección a la infancia, no tanto para consolidar sus orígenes profesionales y reivindicar su parcela como para dar respuestas eficaces de carácter interdisciplinario a los problemas de los ciudadanos. En este sentido, uno de los retos para el futuro inmediato es la construcción de códigos deontológicos transprofesionales. Los códigos clásicos, además de asegurar una buena práctica, también refuerzan la identidad profesional. En cambio, este otro tipo de códigos pondría el énfasis en la problemática a estudiar y en el derecho de la ciudadanía a recibir un buen servicio. ( Vilar, 2000).

Otra cuestión a analizar es cómo se produce la distribución de responsabilidades en la red. La idea de partida es que la red trabaja desde la corresponsabilidad de los agentes que la constituyen (Vilar, 2008). Esto implica que cada uno de ellos es considerado por los demás como un agente valioso en función de sus características y posibilidades y que sus aportaciones son cualitativamente significativas para la red; que todos los agentes mantienen una situación de igualdad y horizontalidad entre ellos, que existen espacios y



momentos para trabajar conjuntamente, ya sea pensando la red en sí misma como analizando problemáticas y creando respuestas.

Que haya corresponsabilidad entre los agentes de la red no significa que todos ellos sean simétricos entre sí. El mandato social ya diferencia ésta simetría. Es necesario entender que dentro de la red puede haber asimetría entre sus componentes, entendida desde la perspectiva de la responsabilidad en la gestión de las relaciones y no tanto desde el poder o el control sobre los demás. No asume las mismas responsabilidades los profesionales del Programa de Infancia y Familia de los Servicios Sociales, que tienen encomendadas entre sus funciones la protección de los menores en dificultad social, que la bibliotecaria infantil, cuyas funciones son otras.

Ahora bien, la responsabilidad de dar el impulso a la reflexión sobre las problemáticas concretas que se estén trabajando o a las diferentes acciones que se llevan a cabo, puede ser compartida o ir variando en relación al tipo de tema que se está tratando (a veces el liderazgo, estará en la escuela, otras veces en los servicios sociales). En cualquier caso, el liderazgo no deja de ser uno de los aspectos complejos de este tipo de propuestas. En la Red de Burlada, y después de una amplia reflexión se estableció la necesidad de la figura de la coordinación, ubicada en el Programa de Infancia y Familia de Servicios Sociales, programa que tiene encomendado de forma particular y concreta la protección de los menores y las relaciones con otras instituciones que también velan por el bienestar de los niños y niñas. Además se consideró necesario desde la corresponsabilidad el establecer *el grupo pequeño* como representativo de instituciones y profesionales y motor de la misma

El trabajo en red es en sí una metodología de trabajo de profesionales de ámbitos y de formación muy distinta en un mismo territorio, que comparten el sector de intervención (infancia y adolescencia) y con inquietudes por realizar eficaz y eficientemente el trabajo.

## **2.5.- Ventajas e inconvenientes del trabajo en red**

Son once los años transcurridos desde que se empezó a trabajar con la metodología de trabajo en red. Se han valorado las ventajas e inconvenientes que supone. A continuación se presentan las que resultan más significativas.

### *Ventajas*

#### *Relacionadas con un mejor conocimiento y acceso a los recursos de la red:*

- Mejora de la información y conocimiento de competencias, funciones y localización de otros profesionales y recursos. En ocasiones los profesionales que comparten un territorio desconocen los recursos de los que disponen otras entidades. El trabajo en red al poner en marcha mecanismos como pueden ser la asamblea y la formación conjunta en donde todos los profesionales comparten hace que el conocimiento y la información trascienda de unos a otros

- Se pone “cara “ unos a otros, facilitando el contacto directo y una mayor accesibilidad entre profesionales. El conocimiento personal que la red facilita hace que mejoren también las relaciones laborales, facilita el trabajo
- Conocimiento de posibilidades y limitaciones de los demás profesionales. Realismo, se sabe lo que los demás pueden hacer y lo que no e incluso lo que los diferentes profesionales están dispuestos a hacer y lo que no

*Relacionadas con la formación en temas de maltrato:*

- La formación conjunta consigue que el lenguaje empleado por los profesionales sea el mismo, sea común, los conceptos y significados sean compartidos, se escuchan las mismas ideas, se reflexione entre todos y se asumen aunque sea de forma implícita formas de actuación
- La formación compartida sirve para conocer y manejar protocolos comunes, de detección, valoración y plan de caso que aseguran la intervención de los distintos profesionales

*Relacionadas con la eficacia del trabajo, con la sensación de trabajo “bien hecho” y de colaboración.*

- Las responsabilidades se comparten, las tareas se distribuyen. Se decide que persona /profesional es la más adecuada para llevar a cabo cada una de las actividades propuestas en el plan de intervención con la familia y/o con el menor. El peso de la intervención no tiene por qué recaer exclusivamente en una persona o en una entidad y desde luego no siempre recae en las mismas, depende de cada situación a abordar y de lo que en los grupos de caso se considere conveniente. Al considerar a los profesionales como recursos, se consigue una utilización más eficaz de los mismos, puesto que en la decisión de quién va a hacer cada cosa, además de tener en cuenta las competencias, saberes y responsabilidades de cada uno se constata que profesional en cada momento tiene mas accesibilidad y mayor vinculación con la familia y / o menor que permita una mejor intervención
- Enriquecimiento por las perspectivas de otros/ as y visión más global de los problemas y las posibilidades. Ante una misma situación hay más puntos de vista desde el ámbito de trabajo de cada profesional que complementan la visión de las dificultades y también de las intervenciones
- Los procesos se agilizan. Se detecta y actúa antes. En una reunión se puede valorar una situación, se puede confeccionar un informe conjunto, todas las personas tienen la misma información, se evitan muchas llamadas, varios procesos intermedios

- Los mensajes que se dan a la familia y / o al menor se acuerdan y son los mismos. Disminuyen los malos entendidos, las informaciones tergiversadas, la posible utilización de lo dicho por parte de los usuarios o de los profesionales
- Mejor trato a la familia: no se le pregunta lo mismo varias veces en los distintos servicios. La intervención es global, la misma sólo que desarrollada de forma conjunta desde los diferentes ámbitos

#### *Relacionada con el cuidado de los profesionales*

- Sensación de apoyo mutuo en toma de decisiones graves. El trabajo con Infancia, Adolescencia y Familia supone en ocasiones enfrentarse a situaciones y decisiones graves que pueden condicionar el desarrollo de la vida de un menor y su familia. En estas ocasiones la red sirve de apoyo a los profesionales que tienen que tomar decisiones. Es diferente hacerlo de forma individual a tomar la decisión entre todos los profesionales, ya no es una decisión individual, es una decisión del grupo, contrastada, debatida y reflexionada por todos. La sensación de que se está haciendo lo adecuado es mayor. Además la red ayuda a que los profesionales se sientan menos solos, poder hablar con otros en situaciones tan graves disminuye la ansiedad que provocan determinados casos. En estas ocasiones la red sirve de protección a los profesionales
- Mayor implicación de los profesionales. Los diferentes profesionales hacen suyo el plan de caso, ya no se trata de que un único profesional asuma sólo toda la intervención. Los objetivos y actuaciones planteadas se han decidido entre varios profesionales y todos ellos de acuerdo al mismo, realizan su labor profesional con la familia o el menor del que se trate

#### *Inconvenientes*

- Mayor disciplina en la realización del trabajo. El profesional responde ante el grupo de su actuación, de lo que se ha comprometido a hacer, puede ser cuestionado por el grupo por su actuación. En el trabajo individual apenas existe esta valoración y cuestionamiento externo
- Los protocolos hasta que se extiende su uso resultan complejos. Cuesta usarlos porque no hay costumbre, en la mayoría de las profesiones, no se escribe, no se redacta, a veces por falta de tiempo, otras por desidia. Los protocolos suponen un ejercicio de reflexión, concreción y redacción a la que muchos profesionales no están acostumbrados. En ocasiones los protocolos son criticados porque no resultan útiles, y el esfuerzo que supone su realización no se ve compensado con su utilidad
- Estilos profesionales diversos que en un principio pueden hacer más arduo el trabajo o la toma de decisiones. El trabajo en red necesita de

un tiempo de acoplamiento, de conocimiento, de intercambio y puesta en común

- Dificultad para convocar ciertas reuniones con horarios y agendas que hay que encajar y que son diferentes entre sí. En ocasiones casar horarios de profesionales tan dispares como una pediatra, cuyo horario laboral es de mañana con el de una ludotecaria que trabaja por la tarde se hace complicado. Aunque el trabajo en red es una metodología de trabajo y como tal se contempla dentro del horario laboral, es cierto que necesita de cierta voluntad, ganas y compromiso de los profesionales
- Recelo y/o falta de conciencia en algunas instituciones de la conveniencia de trabajar en red. Dificultades para facilitar ésta metodología de trabajo. Las instituciones sanitarias, educativas y de Servicios Sociales en el ámbito de Comunidad Autónoma no acostumbran a trabajar de forma conjunta. Es más lo suelen hacer en departamentos estancos, donde cada cual se ocupa de lo suyo sin ver más allá. El trabajo en red cuestiona la utilidad de ciertas formas de trabajo, y los cuestionamientos lejos de ayudar a la reflexión, en ocasiones, no son bien aceptados

## **2. 6.- La resiliencia como nuevo paradigma del trabajo en la Red de Burlada**

Uno de los aspectos más necesarios y valorados como imprescindibles por los profesionales integrantes de la Red de Burlada ha sido la formación conjunta realizada anualmente. Las actividades formativas supusieron en su inicio un punto de encuentro de los profesionales implicados, lograron una mayor sensibilización hacia el problema del maltrato, introdujeron la posibilidad de utilizar un modelo de red y permitieron establecer lenguaje, conceptos y criterios comunes en relación con esta problemática.

Así fue como en una de estas formaciones anuales descubrimos de la mano de ADDIMA el paradigma de la resiliencia. Para algunas personas fue un descubrimiento, para otros constatar teóricamente y poner nombre a la forma de trabajo que ya venían desarrollando.

Para la red de Burlada, tal y como define Vanistendael, la resiliencia es ante todo una constante. A partir de esta constante queremos aprender de estas personas y estos grupos que nos sorprenden como profesionales y personas tan gratamente. Nos preguntamos: ¿Cómo esta chica, puede estar tan bien con todo lo que le ha tocado vivir?. Nos hemos dejado inspirar así por la resiliencia, cambiando poco a poco nuestra mirada sobre la realidad, y esta nueva mirada nos inspira también otras formas de trabajar. En primer lugar hemos introducido la aceptación fundamental del niño, del adolescente como persona humana (no necesariamente de su comportamiento) por al menos otra persona (cualquiera de los profesionales que integran la red, con todas las posibilidades existentes por el número y por los diferentes perfiles y entidades de donde provienen). Para nosotros es éste un elemento clave de resiliencia, la

importancia de un vínculo que se sitúa normalmente en las relaciones familiares, de vecindad, de amistad. Habitualmente esta aceptación se da en el medio natural de la persona, pero no siempre, y es ahí donde los profesionales podemos cimentar este vínculo. Todos nosotros nos construimos en los encuentros, en los verdaderos encuentros. Aquí es donde podemos situar la mirada positiva sobre el otro. En la red, sobre los menores y sus familias a los que atendemos, también con el resto de profesionales con los que trabajamos conjuntamente.

Cuando valoramos la situación de un menor seguimos sopesando factores de riesgo, pero hemos introducido también los recursos, las capacidades, las potencialidades del menor y su familia. A veces los profesionales estamos entrenados, predisuestos a ver la botella siempre medio vacía, hemos sido formados para constatar problemas y aportar soluciones. La resiliencia nos sitúa ante el reto de detectar los recursos de una persona y movilizarlos. Hemos aprendidos como profesionales que la actitud que mantengamos respecto al trabajo con menores y su familia será la que les llegue y en gran medida determina que el propio menor y su familia crea en las intervenciones que se llevan a cabo con ellos..

Y algo fundamental, hemos introducido el humor constructivo como herramienta de trabajo. Dice Vanistendael (2005) que los lazos entre el humor y la resiliencia pueden ser múltiples. A lo mejor el humor relativiza los problemas, sitúa las cosas en perspectiva, hace descubrir aspectos positivos pero insospechados de la realidad, crea vínculos positivos entre las personas e incluso puede revelar el sentido, en la medida en que el humor ayuda a reanudar una vida.

### **3.- Conclusiones**

La complejidad de la problemática del maltrato infantil requiere de la participación de diferentes recursos profesionales, dependientes de distintos servicios e instituciones. La metodología de trabajo en red mejora la eficacia del trabajo realizado disminuyendo el estrés de los profesionales implicados al convertir en responsabilidad común el abordaje de los casos, previniendo fenómenos de “personalización” o de “difusión de responsabilidad” entre los profesionales.

Funes (2008) define lo que supone el trabajo en red y que los profesionales de la Red de Burlada con nuestra experiencia suscribimos cuando menciona que *“ trabajar en red es algo más que la simple coordinación institucional. Es ponerse a trabajar conjuntamente, compartir metas, programas, diseñar actuaciones conjuntas, compartir recursos y resultados. “*

La Red de Promoción del Buen trato a la Infancia y Adolescencia de Burlada es una experiencia que muestra el nacimiento y desarrollo de un funcionamiento de éste tipo, en éste caso a partir de iniciativas personales de profesionales implicados, contando con apoyos puntuales de Instituciones y Servicios. En ésta andadura se encuentran nuevas dificultades y retos, conocimiento y puesta en práctica de otros paradigmas, referentes teórico-

prácticos como es el de la resiliencia, constatándose que las principales dificultades tienen que ver con: aspectos relativos al manejo de la información/confidencialidad; conflictos entre roles profesionales o en ocasiones por los diversos roles que juega un mismo Servicio: sensibilización y reconocimiento de esta forma de trabajo desde las instituciones en las que trabajamos etc, .... Si bien es cierto existe la creencia de haber escogido el camino adecuado, y cuanto más es el camino recorrido, mayor es el convencimiento.

#### **4.- Bibliografía**

Barudy, J (1998): *El dolor invisible de la infancia: una lectura ecosistémica del maltrato infantil*, Barcelona: Paidós Ibérica.

Cyrulnik, B. (2003): *El murmullo de los fantasmas: volver a la vida después de un trauma*. Barcelona. Gedisa

Cyrulnik, B. (2005): *Bajo el signo del vínculo*. Barcelona. Gedisa

Cyrulnik, B. (2009): *Autobiografía de un espantapájaros: Testimonios de resiliencia: El retorno a la vida*. Barcelona. Gedisa

De Paúl, J.; Arruabarrena, M.I. (2001): *Manual de Protección Infantil. 2ª edición*, Barcelona: Masson.

Funes, J. (2008): *El lugar de la infancia. Criterios para ocuparse de los niños y niñas hoy.*, Barcelona: Grao.

Pozo, J.L. (1989). *Teorías cognitivas del aprendizaje*, Madrid: Morata

Puig, G.; Rubio, J.L. (2011): *Manual de resiliencia aplicada*. Barcelona. Gedisa

Santibáñez, R; Setien, M.L. (2004): *Las necesidades de formación del tercer sector*, Bilbao: Universidad de Deusto.

Vanistendael, S. (2005): *La resiliencia: Desde una inspiración hacia cambios prácticos. 2º Congreso Internacional del os Trastornos del Comportamiento en Niños y Adolescentes.. Madrid*

Vilar, J (2000): "Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos", en *Arts Brevis. Anuari de la Càtedra Ramon Llull de Blanquerna* , Barcelona: Universitat Ramon Llull, 275-294.

Vilar, J. (2001): "La ética en la práctica cotidiana de las profesiones sociales" *Revista de Educación Social*, nº 17, 10-26.

Vilar, J. (2003): "Responsabilidad y compromiso ético de los formadores en pedagogía social y educación social", *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, nº 9, 143-160.

Vilar , J. (2006): “Comenzando una nueva etapa. Retos de futuro para el ejercicio responsable de la educación social y la pedagogía social” en Planella, J. ; Vilar, J. (coord.), *La pedagogía social en la sociedad de la información*, Barcelona: Editorial UOC, 163-195.

Vilar, J. (2006): “Ética y estética del quehacer socioeducativo municipal.”, en *Interea Visual* , Diputación de Coruña, 4-6.

Vilar, J (2008):” Implicaciones éticas del trabajo en red y la acción comunitaria”, *Cultura y Educación*, nº 20 (3), 267-277.