

Las redes informales de apoyo como recurso clave en la intervención social

Cristina García-Moreno¹

Recibido: 18/06/2020; Revisado: 01/07/2020; Aceptado: 11/02/2021

Resumen. Este trabajo muestra la importancia de las redes interpersonales en la intervención social y, sobre todo, su influencia en la vida de las personas. Con esta consideración, y utilizando la técnica del mapa de red social, se centra la atención en conocer las características y el funcionamiento de las redes informales de apoyo de algunas mujeres atendidas en los servicios sociales de Atención primaria. Se observa que estas mujeres perciben sus redes como recursos personales con los que pueden hacer frente a las situaciones de necesidad. De ahí que se proponga potenciar estas redes como un recurso complementario de la intervención social.

Palabras clave: redes de apoyo, intervención, Trabajo Social, necesidades, capacidades.

[en] Informal support networks as a key resource in social intervention

Abstract. This work shows the importance of interpersonal networks in social intervention, and above all their influence in the lives of individuals. Based on this observation and using the social network mapping technique, attention is focused on identifying the characteristics and functioning of informal support networks for certain women attended to in primary care social services. These women are observed as perceiving their networks as personal resources to draw on when facing situations of need. It is therefore proposed to promote these networks as a supplementary resource to social intervention.

Keywords: support networks; intervention; social work; needs; capacities.

Sumario: Introducción. 1. El Trabajo Social y su vinculación con las redes de apoyo. 2. Metodología. 3. Resultados y discusión. 3.1. Características de las redes de apoyo. 3.2. Percepción del tipo de apoyo recibido. 4. Conclusiones. 5. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: García-Moreno, C. (2021) Las redes informales de apoyo como recurso clave en la intervención social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(2), 287-299.

Introducción

En el ámbito concreto de la intervención social, cabe destacar la importancia que han ido adquiriendo las relaciones interpersonales y el creciente desarrollo de las ideas sobre los “sistemas” en los que se producen estas relaciones. Von Bertalanffy (1971) introdujo los conceptos de relación y de interacción, a través del concepto de “sistema”, que define como con-

juntos de elementos en interacción de modo que toda modificación producida en uno de sus elementos provoca una modificación del conjunto. Ya a finales del siglo XIX, Emile Durkheim, mediante su idea de solidaridad orgánica, destacaba la importancia de las relaciones sociales como elemento clave y central de solidaridad social en las sociedades modernas. Este interés por la solidaridad está presente en gran parte de los estudios que centran su

¹ Universitat Rovira i Virgili; Departament d'Antropologia; Filosofia i Treball Social; Tarragona; España
E-mail: cristina.garcia@urv.cat
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2039-6212>

mirada en el capital social, que estaría constituido por los diversos tipos de redes personales y grupos en los que se inserta una persona: familiares, amistades, vecindad, compañeros de trabajo, conocidos, etc. Se parte de la idea que disponer de una red de relaciones estable es crucial para la integración de los individuos en cualquier sociedad. El análisis se centra en los beneficios que obtienen los individuos por el hecho de participar en determinados grupos o de crear relaciones sociales que configuran este tipo de capital (Bourdieu, 1986).

Este concepto se relaciona directamente con el de “red social”, ya que todos los recursos que se mueven alrededor de las redes personales se convierten en capital social. Las primeras aproximaciones al estudio de las redes sociales se remontan a los trabajos de Thomas y Znaniecki, a principios del siglo XX (1920), y se consolidan con las aportaciones del antropólogo social inglés, John Barnes (1954), quien fue el primero que afirmó que era posible analizar la sociedad como una red compleja de relaciones en la que los individuos tejían lazos con otros individuos no necesariamente relacionados entre sí. Esta idea central se ha mantenido en el tiempo, aludiendo además a la capacidad de autocuidado de la red familiar de referencia y de miembros relevantes de la red social; a los profesionales que ayudan desde el sistema formal y con quienes se establece una relación de confianza y a las posibilidades de las personas para cuidar, aumentar o modificar su propia red (Rodríguez, 2014).

Una segunda tradición académica proviene de sociólogos americanos, Wellman, Yuk-Lin, Tindall, y Nazer (1997), entre otros, quienes en los setenta y ochenta se centraron en estudiar las redes de apoyo social, redes de iguales constituidas por parientes, amigos y vecinos que proporcionan socialización, información y ayuda en general. Estas redes estarían formadas por las relaciones sociales que se van conformando cotidianamente por el individuo en un proceso permanente que se construye a lo largo del ciclo vital y que, como ya mencionaba Bourdieu (2006), no está basado sólo en la espontaneidad, sino que también requiere de esfuerzos personales y de inversión en tiempo y recursos por parte de las personas que las integran y, por tanto, una actitud activa de los sujetos.

En general, se puede afirmar que existe una relación positiva entre apoyo social y bienestar individual, siendo un elemento clave para

incentivar factores protectores, también llamados factores resilientes, que pueden ser de carácter personal o internos o bien de carácter social o externos, y que ejercen efectos positivos sobre la salud, como ya ha sido ampliamente probado (Bravo y Fernández, 2003; Lara, Navarro y Navarrete, 2004). De hecho, los antecedentes al estudio de las redes de apoyo social se encuentran en los estudios epidemiológicos, de finales del siglo XIX y principios del XX, que analizaron la influencia de los factores sociales en la salud mental de las personas y los efectos negativos del aislamiento y la exclusión social (Durkheim, 1897; Thomas y Znaniecki, 1920). Desde entonces, la mayor parte de los estudios realizados sobre redes de apoyo social se han vinculado al análisis de los logros obtenidos en la mejora de la salud, siendo más escasos los trabajos centrados en aspectos relacionados con el desarrollo de las capacidades personales, el incremento de la autoestima y las posibilidades que estas redes ofrecen a la hora de obtener logros laborales, sociales y/o educativos y de enfrentar problemáticas de la vida cotidiana, aspectos que han centrado el interés principal de esta investigación.

En esta línea, Adriana Berenice (2013) destaca la utilidad de revisar estos temas desde el enfoque de dos grandes modelos teóricos: *el modelo estructural*, que fija su atención en el número y tipo de relaciones que mantiene la persona y en la frecuencia del contacto. Y *el modelo funcional*, que valora la percepción que el individuo tiene del grado de apoyo, de la calidad de las relaciones y del grado de satisfacción de estas. Este modelo se centra, por lo tanto, en los aspectos cualitativos del apoyo. En cuanto a los diferentes tipos de apoyo, la mayoría de los estudios realizados sobre el tema (Hinson Langford, Bowsher, Maloney y Lillis, 1997; Maya Jariego, 2009) identifican principalmente tres: apoyo informativo, apoyo instrumental y apoyo emocional o afectivo, tipología que hemos considerado a lo largo de esta investigación.

Por otra parte, para evaluar el apoyo social se han utilizado diversos instrumentos de medida. En este trabajo, nos hemos centrado en el análisis realizado por Heitzmann y Kaplan (1988) en el que proponían tres elementos para evaluar la percepción del apoyo social de un sujeto: el número de personas que componen su red, la valoración de la conveniencia y necesidad del apoyo recibido y la disponibilidad de las personas proveedoras de ese apoyo. La

importancia de esta distinción facilita la identificación del apoyo de las redes sociales y familiares y, por lo tanto, que la personas puedan evaluarlo, percibirlo y utilizarlo, considerando el apoyo social también desde el punto de vista de la persona. En esta línea, autores como Cas- sel (1974) y Cobb (1976) conceptualizaron el apoyo social en términos cognitivos, teniendo en cuenta su dimensión subjetiva (apoyo percibido), ya que es precisamente esta percepción la que se considera promotora de la salud y el bienestar personal. Para activar el apoyo social, se requieren vinculaciones estrechas en torno a necesidades, voluntades y emociones que surgen de la experiencia interactiva de realizar acciones conjuntas, debido a las relaciones interpersonales cotidianas (Perilla y Zapata, 2009).

Es precisamente el concepto de redes de apoyo el que guía el tema principal de la investigación que aquí se plantea; redes que estarían formadas por aquellas relaciones familiares y sociales que se van conformando cotidianamente por las personas, en diferentes ámbitos y en diferentes grados de significatividad, satisfaciendo una parte de sus necesidades psicosociales. En este sentido, el foco de atención de este trabajo se ha centrado, en primer lugar, en conocer las características y el funcionamiento de las redes de apoyo familiar y social de mujeres atendidas en servicios sociales de Atención primaria. En segundo lugar, analizar hasta qué punto estas mujeres perciben sus redes como recursos personales con los que pueden hacer frente a situaciones problemáticas, y conocer si representan recursos de apoyo real.

Hay que especificar que el fin último de este análisis también se centra en encontrar vías y formas de potenciar y complementar la intervención del Trabajo Social a la hora de diseñar planes de intervención individual y familiar. Pensamos que una de las formas de hacerlo es centrando la atención en el papel que juegan y pueden llegar a jugar las redes de apoyo en la intervención y en cómo aprovechar todo su potencial. De hecho, es un campo poco trabajado por la disciplina, y aquí radica el interés del trabajo que aquí se presenta.

1. El Trabajo Social y su vinculación con las redes de apoyo

El interés del Trabajo Social por el análisis de redes sociales aparece en los años 1970 con la

fundación de la *International Network for Social Network Analysis* (INSNA). Por su parte, Seed (1990, citado en De la Rúa, 2008) puso en evidencia la importancia del uso del análisis de redes sociales en la investigación y la práctica del Trabajo Social y aclaró cómo se deberían utilizar estas herramientas. Aunque desde entonces son muchos los y las trabajadoras sociales que se apoyan en la perspectiva del análisis de redes familiares y sociales para diseñar la intervención, la presencia del Trabajo Social en este campo no ha tenido un peso específico y prácticamente no se han utilizado técnicas de análisis para medir las redes de apoyo social (De la Rúa, 2008), siendo un tema que merece ser potenciado.

Así, recogemos la aportación de Mora quien, desde una mirada centrada en la intervención social, defiende que

Para que haya niveles efectivos de apoyo social es necesario formar parte de alguna red social (...). Por ello, el trabajo social puede jugar un papel esencial en cuanto a la construcción de redes sociales que vertebran estos apoyos necesarios para la adaptación social al medio (2004, p.45).

Y pensamos que este papel no es sólo esencial en la construcción o el mantenimiento de estas redes de apoyo, sino también a la hora de potenciar la capacidad que tienen las personas de reconocer y percibir el apoyo que reciben de aquellos y aquellas que forman su red personal. Este reconocimiento se presentaría como un recurso interno del individuo, siendo la base, el medio y el fin de muchas de las intervenciones profesionales y uno de los objetivos principales que ha perseguido la investigación que aquí se presenta.

Con este planteamiento de partida, hemos considerado que el foco de atención no se centraría tanto en el tamaño de la red de apoyo, sino en la calidad y cantidad del apoyo social percibido y en cómo esta percepción hace que el individuo sea consciente de que cuenta con recursos personales para gestionar las diferentes situaciones de la vida. Esto es lo que Gold (1997) asociaba a la creencia de tener la capacidad de poder hacer algo y, por lo tanto, de verse a sí mismo como un sujeto activo, incrementando así su autoestima, su confianza y el desarrollo de sus capacidades. Este posicionamiento lleva a considerar de qué manera las decisiones personales pueden llegar a modifi-

car las propias trayectorias vitales. Así, si bien es cierto que el papel que juegan las políticas sociales y los acontecimientos que se van sucediendo en la vida de las personas condicionan sus decisiones, es importante dejar espacio a las decisiones o estrategias de las personas y a su capacidad de actuar (Bourdieu, 1986).

Y es precisamente aquí donde el Trabajo Social juega un papel principal y relevante. En el documento que elabora la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) para su definición del Trabajo Social (2014), señala como la misión de esta disciplina es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades y enriquezcan sus vidas, así como promover la prevención de las disfunciones. Por ello, los y las trabajadoras sociales se consideran agentes de cambio tanto en la sociedad como en las vidas de las personas, familias y comunidades con las que trabajan. En este sentido, el énfasis en las fortalezas y el *empowerment* se ha incrementado en las últimas dos décadas y se ha convertido en uno de los principales paradigmas a seguir. Ahora y cada vez más, se tiende a fortalecer el reconocimiento de las fortalezas, habilidades y capacidades que tienen todos los seres humanos y que se deben reconocer en la intervención individual y/o familiar, así como potenciar por cualquier programa o proyecto de intervención social. De hecho, la importancia que las capacidades tienen para el Trabajo Social queda patente desde que se definió como disciplina.

Este enfoque está influenciado por el concepto de “resiliencia”, que se refiere a la capacidad de adaptación y afrontamiento positivo de las adversidades y riesgos (Vanistendael, 1998). La resiliencia implica, por un lado, la presencia de adversidad, de factores de riesgo o necesidades sociales y, por el otro, un conjunto de fortalezas o factores de protección. Estos factores pueden ser internos, externos o interpersonales, e incluyen características de personalidad, experiencias de autoeficacia o la presencia de una red de apoyo social, entre otros (Henderson, 2006). Es en esta interac-

ción en la que las redes de apoyo se configuran como una fuente de análisis en el ámbito del Trabajo Social, presentándose como una herramienta básica de intervención y como un recurso que complementa la actuación de los trabajadores y trabajadoras sociales. De hecho, hay que poner el énfasis en la importancia que tienen las redes de apoyo de la persona a la hora de hacer frente a episodios de bloqueo y desestructuración personal o familiar.

2. Metodología

De acuerdo con los objetivos que hemos ido presentando, la metodología que ha guiado esta investigación se ha sustentado en un abordaje cualitativo, de base etnográfica, dado que no se ha tratado sólo de medir el alcance del fenómeno en base a unas variables preestablecidas, sino de lograr una comprensión profunda de las motivaciones, actitudes, reacciones y consecuencias asociadas al mismo, así como una descripción del proceso y su correspondiente análisis (Taylor y Bodgan, 1987). Desde este abordaje cualitativo, se han utilizado “entrevistas en profundidad de orientación biográfica” (Pujadas, 1992), adoptando una posición no directiva, abierta y progresiva.

Por otra parte, y para el análisis de las redes sociales y familiares, se ha utilizado también el mapa de red social (gráfico 1), una herramienta para la recogida de datos sobre redes de apoyo diseñada por Whittaker, Tracy y Markworth (1989), validada en junio de 1990, modificada y actualizada para la finalidad de esta investigación. Se trata de una técnica para evaluar el grado de apoyo social de las personas, identificando y mostrando visualmente tanto la composición de su red como su función. En general, cada red se construye para un solo individuo (una red egocéntrica) a quien se pide que enumere a las personas que considera importantes en diferentes ámbitos de su vida (familiar, laboral, de amistades, de vecindad, etc.).

GRÁFICO 1: PERSONAS QUE REPRESENTEN O HAYAN REPRESENTADO UNA FUENTE DE APOYO Y AYUDA EN SU VIDA

Fecha: ___ / ___ / ___
 Nombre Informante: _____
 Unidad: _____
 Entrevistadora: _____
 Código Entrevista: _____

Fuente: Adaptado de Whittaker, Tracy y Marckworth (1989)

Para ampliar la información relativa al funcionamiento de las relaciones de esta red, también se elaboró para cada caso una tabla en la que se registró quién proporcionaba qué tipos

de apoyo, cuál era el grado de apoyo percibido, desde cuándo existía la relación, qué relaciones eran recíprocas, etc.

TABLA 1: RED DE SOPORTE

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fecha: __/__/__ Informante	Área de la vida 1. Hogar 2. Otra familia 3. Trabajo 4. Organig. 5. Otros amigos 6. Vecinos 7. Profesionales 8. Otros	Personas en quien puede confiar cuando necesita hablar 1. Casi nunca 2. Algunas veces 3. Casi siempre 4. Siempre	Personas que le aconsejen ante situaciones de necesidad 1. Casi nunca 2. Algunas veces 3. Casi siempre 4. Siempre	Personas que le ayuden a resolver sus problemas 1. Casi nunca 2. Algunas veces 3. Casi siempre 4. Siempre	Personas con quién divertirse, salir, viajar, etc. 1. Casi nunca 2. Algunas veces 3. Casi siempre 4. Siempre	Personas que le muestren amor y afecto 1. Casi nunca 2. Algunas veces 3. Casi siempre 4. Siempre	Personas que le ayuden económicamente 1. Casi nunca 2. Algunas veces 3. Casi siempre 4. Siempre	Dirección de la ayuda 1. De ambas partes 2. De usted a ellos 3. De ellos a usted	Con qué frecuencia se ven 1. Cada día 2. Semanalmente 3. Mensualmente 4. Algunas veces al año	Desde cuándo se conocen 1. Menos de 1 año 2. 1-5 años 3. Más de 5 años
Unidad:										
Entrevistadora:										
Código Entrevy.:										
Personas referentes										
	01									
	02									
	03									
	04									
	05									
	06									
	07									
	08									
	09									
	10									
	11									
	12									
	13									
	14									
	15									

Fuente: Adaptado de Whittaker, Tracy y Marckworth (1989)

La selección de las informantes se llevó a cabo con la ayuda de trabajadores y trabajadoras sociales de los servicios sociales de Atención primaria de la provincia de Tarragona, aunque, con una cierta intención comparativa, también se contactó con cuatro profesionales ubicadas en centros de Atención primaria (CAP) del ámbito sanitario. En todos los casos, se trataba de profesionales que colaboran habitualmente como tutores y tutoras de las prácticas externas curriculares del Grado de Trabajo Social. Al respecto, la autora de este trabajo, diplomada en Trabajo Social y docente e investigadora del Grado, realiza la coordinación, el seguimiento y la evaluación final de las prácticas, hecho que permite el contacto con los y las tutoras y un mayor conocimiento de la realidad actual de la profesión. También permite el análisis puntual de nuevas técnicas

para mejorar la intervención. Respecto al género de las informantes, nos hemos centrado en mujeres españolas atendidas en los servicios mencionados², ya que en los últimos años se ha mantenido el predominio de las mujeres usuarias en este tipo de servicios, llegando a representar el 65% de las demandas recibidas (CGTS, 2019). Al respecto, se consideró que las 14 mujeres seleccionadas cubrían los perfiles mayoritarios de los servicios que han participado. Son mujeres con edades comprendidas entre los 30 y los 55 años, con y sin relación de pareja establecida y, considerando el nivel de formación más frecuente entre las usuarias de estos servicios, generalmente con estudios primarios y secundarios. En la tabla 2 podemos ver las características de las mujeres entrevistadas entre los años 2018 y 2019:

² Cabe mencionar que, por las características particulares de sus redes de apoyo; en esta ocasión no se han considerado personas migrantes ni pertenecientes a la etnia gitana; aunque no se descarta continuar posteriormente un estudio específico o comparativo.

**Tabla 2. Mujeres entrevistadas, usuarias de Servicios de Atención Primaria**

Inf.	Código	Edad	Estado Civil	Nivel de Estudios	Hijos	Trabajo	Ingresos	Ámbito
1	CC 1	40	Soltera	Primarios	0	Cuidadora	600€	Social
2	CC 2	50	Divorciada	Primarios	2	Desempleada	400€	Social
3	CC 3	45	Casada	Primarios	3	Desempleada	1.000€	Social
4	MP 1	49	Casada	Primarios	3	Desempleada	360€	Social
5	MP 2	41	Divorciada	Secundarios	3	Administrativa	1.200€	Social
6	MP 3	42	Casada	Primarios	2	Cuidadora	600€	Sanitario
7	LO 1	52	Soltera	Secundarios	1	Desempleada	RGC*	Social
8	JS 2	32	Soltera	Secundarios	1	Operaria	1.600€	Social
9	MG 1	54	Divorciada	Secundarios	0	Pensionista	600€	Social
10	MG 2	42	Casada	Primarios	3	Cuidadora	400€	Social
11	MG 3	34	Soltera	Primarios	2	Desempleada	--	Social
12	MG 4	39	Casada	Secundarios	1	Desempleada	RGC*	Sanitario
13	IA 1	42	Soltera	Secundarios	0	Desempleada	--	Sanitario
14	IA 2	44	Casada	Secundarios	3	Técnica Educ. Infantil	1.200	Sanitario

Fuente: Elaboración propia. |

*Renta Garantizada de Ciudadanía

3. Resultados y discusión

3.1. Características de las redes de apoyo

El punto de partida de este análisis se centró en revisar qué tipo de necesidades eran las que habían llevado a las mujeres que han colaborado en este estudio a pedir atención en los servicios de Atención primaria. Destacan, principalmente: la falta de trabajo y la falta de ingresos para hacer frente a los gastos cotidianos; situaciones derivadas de la crisis económica que ha marcado la realidad española durante la última década y que ha venido acompañada por una situación de desregulación y precarización laboral, desempleo y recortes presupuestarios. Sus consecuencias han generado un panorama desalentador que no se limita al aumento de la pobreza, sino también al aumento de las situaciones de exclusión social (Frazer y Marlier, 2011). Así lo explica una de ellas:

Y supongo que esta situación económica ha hecho que emocionalmente también haya momentos en los que no esté bien, porque claro este mes no llego, este mes tengo que pagar esto, no lo puedo pagar, este mes no tengo comida y tengo que poner un plato en la mesa ¿sabes? Y eso me crea angustia (IA 2).

Cabe mencionar que, de las 14 mujeres entrevistadas, 7 se encontraban en situación de desempleo de larga duración y 2 de ellas viviendo de los escasos ingresos que recibían al

tener concedida una renta garantizada de ciudadanía (RGC). Y de las que trabajaban, 3 lo hacían en trabajos vinculados a la economía sumergida, en concreto como cuidadoras de personas dependientes sin tener un contrato laboral establecido. Además, en algunos de los casos analizados, a la precariedad económica se añadía la aparición de enfermedades propias inesperadas o la responsabilidad del cuidado de familiares a su cargo.

Desde este contexto general, quisimos saber si se acercaron a los servicios de Atención primaria porque no habían contado con personas de apoyo entre sus redes sociales y familiares. En la mayoría de los casos, comentan que este hecho no fue el detonante, ya que sus redes han representado una importante fuente de apoyo, pero reconocían en estos servicios un método de ayuda. Además, y después de años de una situación económica difícil, no querían continuar siendo una carga para sus familias:

¿Sola? Diría que no (...). Simplemente fui porque es un método de ayuda y no sabía dónde ir, pero considero que no fui porque me sintiese sola” (CC 1).

No, no, sola no me sentía. Sabía que no estaba sola, pero también sabía que la gente que tenía alrededor ya no me podía ayudar más (LO 1).

Partiendo de este hecho, nos centramos en conocer sus valoraciones respecto el grado de apoyo recibido por sus redes informales: fami-

lia, amistades, vecindario, conocidos/as, compañeros/as de trabajo y de personas vinculadas a diferentes asociaciones sociales y religiosas. Centrando la atención en primer lugar en sus familias de referencia, e independientemente de su situación familiar respecto a su estado civil y/o el número de hijos e hijas, hemos visto que, en la mayor parte de los casos analizados (en 9 de los 13), las personas que representan la principal fuente de apoyo ante las necesidades han sido las figuras paternas (lo que no significa que no reciban apoyo puntual de otros miembros). Y concretando aún más, se alude sobre todo a sus madres, que se presentan como la principal figura de apoyo económico, emocional y también práctico, si pensamos en las tareas y obligaciones de la vida cotidiana. En ocasiones, también se hace referencia a la ayuda de alguna hermana, abuela o bien a los suegros, aunque en menor medida.

Han sido unos padres (...) a ver, han tenido sus leyes y sus cosas ¿me entiendes? No me han dejado sufrir, vigilando que nunca me pase nada, tanto estando casada como cuando me divorcié. Siempre los tengo a ellos. Por eso me pregunto qué haré cuando no estén. Siempre me he sentido muy acompañada por ellos (...) no sé, les estoy muy agradecida, sobre todo a mi madre (CC 2).

Por lo que respecta a los amigos y amigas, en general cuentan con un número reducido de amistades, la mayor parte mujeres, e incluso a veces sólo se hace alusión a una o dos amigas. Sin embargo, se habla de ellas como personas muy importantes en sus vidas; aunque estas amistades no representan una fuente de apoyo a nivel económico, reconocen que son muy importantes a nivel emocional. Son personas con las que pueden hablar libremente y con confianza y, a menudo, con las que pueden contar para hacer frente a obligaciones de la vida cotidiana como, por ejemplo, el cuidado de sus hijos.

A mis amigas se lo cuento todo y ellas a mí. Están para lo bueno y para lo malo (...) me escuchan. Si me hace falta algo pues me lo hacen o si tengo que ir a algún sitio o al médico pues siempre les dejo a los niños. Es un apoyo que tengo que, la verdad, desahoga mucho (MP 1).

Este apoyo extra-familiar se ve complementado, en la mayoría de los casos, con el de veci-

nos y vecinas, a las que también aluden como personas clave en sus vidas. En ocasiones, son personas que conocen desde hace tiempo y con las que han acabado haciendo amistad, pero en otras se refieren también a personas que han conocido recientemente. En general, no se menciona un gran número de vecinos y vecinas en su red, pero, aunque pocos, representan una gran ayuda día tras día. Así, hemos detectado casos en los que la vecindad asume funciones que serían propias de personas de la familia o de buenas amistades (a algunos vecinos y vecinas ya se les considera así), ya que no sólo cubren necesidades básicas de comida y dinero, sino que muestran su afecto y su disposición a ayudar. Ante esta realidad, la función de apoyo que ejerce la vecindad es un aspecto que habría que potenciar desde la intervención social, sobre todo a la hora de explorar y conocer determinadas realidades que, a veces, no se detectan de forma directa, hablando con las propias usuarias. También porque a veces son personas que se convierten en referentes clave de los casos que llegan a los servicios sociales y a las que también habría que orientar, acompañar y considerar en los planes de intervención porque, como destacaba Navarro (2002), establecer relaciones de consulta y ayuda disminuye la necesidad de depender de servicios formales de apoyo.

Y luego, mis vecinos me ofrecen ayuda de todo tipo, económica, emocional, siempre me dan comida (...). De todo, no me puedo quejar de nada, estoy muy agradecida. (...) me demuestran mucho afecto. (...) Gracias a ellos he visto que la vida no es tan dura como yo me la pintaba (CC 2).

Otro aspecto que nos ha llamado la atención es que algunas mujeres comentan que, al hacer frente a determinadas necesidades con la ayuda de sus redes, a menudo deben hacer públicos aspectos íntimos que no habrían expresado en otra situación. Explican que, aunque saben que pueden contar con personas de confianza entre sus redes de apoyo, no siempre es agradable tener que revelar a un familiar o a una amistad aspectos personales o hacer públicas “sus cosas”. Este hecho pone en evidencia que en este tipo de redes también aparecen aspectos no tan positivos, que no pueden obviarlos y las profesionales y que deben considerarlos a la hora de intervenir. Al respecto, cabe recordar uno de los principios éticos que rige

el ejercicio profesional de los/las trabajadores/as sociales en el Estado español, que está marcado por el Código Deontológico (CGTS, 2012)³. En concreto, el que hace referencia a la necesidad de velar por el derecho de todas las personas a la privacidad en sus propias vidas, así como de su vida familiar y comunitaria.

Finalmente, haciendo un análisis más amplio del apoyo que reciben tanto de sus amigos y amigas como de las personas relevantes de la vecindad, quisimos saber por qué pensaban que les ofrecían su ayuda incondicional. Encontramos interesante que todas aludieran a que lo hacían porque eran buenas personas o porque las querían:

Supongo que es porque me tienen mucho cariño ¿no? Porque yo he vivido toda la vida en el mismo bloque (CC 2).

Porque me quieren, ya que lo hacen sin recibir nada a cambio y eso dice mucho de ellos (CC1).

Curiosamente, ninguna de ellas mencionó que tal vez fuera porque se lo merecían, porque ellas también eran buenas personas, porque ellas también ayudaban o porque se habían ganado su confianza y afecto. Ante este hecho, se revela necesario para la intervención social potenciar prácticas que ayuden a incrementar la autoestima y, en este caso, la idea de que ellas también son personas importantes para los demás. De hecho, la autoestima se ha considerado tradicionalmente como un componente evaluativo del concepto del sí mismo, que afecta al modo como las personas se valoran a sí mismas y valoran su relación con los demás (John, Robins y Pervin, 2010), jugando un papel fundamental en los procesos de conformación de la personalidad.

3. 2. Percepción del tipo de apoyo recibido

Uno de los objetivos principales de esta investigación se centra en analizar el grado de percepción que tienen las mujeres entrevistadas respecto al apoyo familiar y social que reciben. Para ello, tal y como explicamos en el apartado de metodología, durante el trabajo etnográfico registramos la valoración que hicieron respecto a los distintos aspectos recogidos en la tabla de registro utilizada (Tabla 2): económico,

emocional, de afecto, de tiempo de ocio, de toma de decisiones, entre otros.

Cabe mencionar que, además de ser una técnica que facilita la recogida de información de una forma sencilla, ha resultado bastante interesante para las mujeres que han participado en el estudio. Al respecto, todas han valorado esta técnica como positiva porque de forma gráfica, han podido visualizar a las personas que tienen a su alrededor y que son importantes en sus vidas. Y no sólo eso. En general, han comprobado que pueden contar con más personas de las que imaginaban, y esto las anima y reconforta, sirviendo para “*constatar que tengo mucha gente que me quiere*” (IA 1).

La verdad es que haciendo el análisis de todas las personas de las que recibo apoyo, me he dado cuenta de que dispongo de más apoyo del que pensaba, no sé si me entiendes (...). Está muy bien esto ¿eh? Muy bien. (...). A veces valoramos poco a las personas que tenemos alrededor y me he dado cuenta de que las deberíamos valorar más (CC 1).

Algunas informantes también aluden a que esta técnica les ha servido para darse cuenta de aspectos que no habían valorado antes, encontrándose con algunas decepciones y/o sorpresas respecto al supuesto apoyo que pensaban que recibían de algunas personas o del descubrimiento de soportes con los que no contaban.

Me ha ayudado a abrir más los ojos y ver quién realmente está siempre a mi lado y quien está sólo algunas veces (CC 1).

Sí que va bien. Me sorprende que pensaba que la mayor puntuación se la llevaría la familia. Y cuando piensas y te fijas, te das cuenta de que hay mucha más gente, los profesionales y los amigos, sobre todo. Para mí es maravilloso ver todo este apoyo, y saber que cuento con mucha ayuda (LO 1).

Tras revisar sus valoraciones, podemos decir que, en general y por una vía u otra, perciben apoyo ante las difíciles situaciones que han tenido que afrontar y con las que se enfrentan todavía hoy. Al respecto todas han valorado positivamente este apoyo, ya que, aunque reconocen que han vivido algunos momentos de soledad, la mayor parte del tiempo han podido contar con miembros de su familia, de amigos

³ Código Deontológico del Trabajo Social. Aprobado en Asamblea General de Colegios Oficiales en 2012

o amigas, de personas de la vecindad o de los y las profesionales de servicios sociales. Este hecho confirma la importancia de conocer y reconocer el papel que juega la unidad familiar y las redes sociales como piezas clave ante la intervención de los y las trabajadoras sociales, tal y como ya destacaba Mora (2004). También para dar respuestas concretas y ajustadas en función del tipo de apoyo recibido y para reforzar aquellas situaciones en las que estas redes no puedan llegar.

Repasando ahora los diferentes ámbitos de apoyo que se presentan en la tabla utilizada en el trabajo etnográfico, vemos que en relación con *Personas que les muestran amor y afecto* la valoración que han hecho de todas las personas es alta. También la que hacen de los y las profesionales. Lo mismo ocurre al preguntarles por las *Personas en quien pueden confiar cuando necesitan hablar*. El amor, el afecto y la confianza recibida de otras personas se presentan como fuentes de apoyo social y como factores de protección que les ha facilitado la superación de momentos difíciles y les ha ayudado a mantener su equilibrio y fortaleza personal. Se trata de lazos afectivos que promueven la resiliencia de estas mujeres (Ungar, 2011) y que se convierten en aspectos importantes para salir adelante. Además, son tres elementos imprescindibles para incrementar la autoestima de las personas y centrales a la hora de consolidar, desde la intervención, las redes que venimos analizando.

Respecto a las *Personas que las ayudan económicamente*, han sido principalmente miembros de la familia (sobre todo padres y algún hermano o hermana) y sólo en algunos casos alguna amistad o persona de la vecindad. Respecto a las *Personas que las aconsejan en momentos de necesidad* y las *Personas que las ayudan ante situaciones de necesidad*, hemos encontrado diferentes valoraciones y fuentes de ayuda, según los casos; pero cabe mencionar que casi todas valoran que *casi siempre o siempre* han podido contar con alguien para salir adelante. A menudo son miembros de la familia, pero algunas amistades, algunas personas de la vecindad y algunas profesionales también han jugado un papel importante y han sido muy bien valoradas. Considerando este hecho, de nuevo aludimos a la importancia de reconocer la función de “personas clave” con las que se debería compartir el protagonismo de la intervención.

Revisando ahora las respuestas, en relación con la *Frecuencia con la que se ven con cada persona* y *Desde cuándo se conocen*, la mayoría comenta que mantiene contactos frecuentes con la mayor parte de las personas que incluyeron en su gráfico y, además, que son personas a las que conocen desde hace más de 5 años, con alguna excepción. Por lo tanto y desde la mirada de la intervención, podemos pensar en contactos sólidos y en redes consolidadas que serán fundamentales durante todo el proceso de ayuda.

Con estos resultados, entendemos que priorizar el estudio de redes completas, combinando lazos familiares, con los de amistad, de vecindad, de trabajo y con los profesionales daría una comprensión más completa de los casos atendidos y de los recursos utilizables a nivel individual. De ahí que se evidencie la necesidad de potenciar el análisis de redes informales de apoyo por los servicios de Atención primaria, y de hacerlo de forma conjunta con los usuarios y usuarias. Aspectos clave, como explorar suficientemente los factores más influyentes en la vida de una persona y sus redes de apoyo, ayudarían a diseñar diagnósticos y planes de intervención más ajustados a las particularidades de cada caso (García-Moreno y Anleu-Hernández, 2019). Además, construir y mantener conexiones positivas entre grupos diversos de personas, facilitaría el diálogo y el acceso a recursos, así como información, nuevas ideas y planteamientos de vida (Hardcastle, Powers y Wenocur, 2004).

Por otra parte y para reforzar este planteamiento, sería importante organizar talleres formativos grupales, coordinados por los y las trabajadoras sociales y dirigidos a las personas usuarias, en los que se reconociesen sus redes de apoyo como recursos propios, incrementando así su autoestima. Al mismo tiempo, se incentivaría su participación y las ganas de implicarse aún más en la resolución de sus necesidades. Y no decimos nada nuevo. Ya Mary Richmond hacía alusión a la importancia de ver a las personas como sujetos activos. Más recientemente, otros autores continúan planteando ideas similares (Ferguson, 2013; Ioakimidis, Santos y Herrero, 2014), en las que el ciudadano esté muy presente y se convierta en el principal protagonista y agente de cambio. Como también recordaba Bourdieu (2006), es aquí donde entraría en juego la manera como cada persona afronta su trayectoria particular en función de con qué capitales personales

cuenta y en cómo utiliza sus propios recursos y deseos personales. De hecho, hemos detectado que, en aquellos casos en los que las mujeres entrevistadas han conseguido superar determinadas necesidades o momentos difíciles de sus vidas tomando un papel activo, el alto grado de motivación, el incremento de su autoestima y la confianza en sí mismas han sido aspectos reveladores y gratificantes, que debe priorizar y potenciar aún más la intervención.

El hecho de ver este resurgimiento que he tenido a pesar de todas las circunstancias pasadas, ha hecho que ahora crea en mí misma, que me valore, que creo que las cosas también me las merezco porque antes no me lo creía (...). Y ahora al subirme la autoestima y ser positiva, (...) más fuerza tengo (IA 1).

4. Conclusiones

A lo largo de este estudio se ha podido comprobar que las redes informales de apoyo siguen siendo una herramienta en la que se ha centrado la intervención del Trabajo Social. Al respecto, aunque hemos encontrado redes informales formadas por grupos reducidos de personas, éstas han representado verdaderas fuentes de apoyo. En este sentido, hemos obtenido resultados que podrían ser previsibles, como el apoyo de determinados miembros de la familia, pero también de otras personas que, sin ser tan cercanas, también se convierten en importantes fuentes de apoyo (amistades, vecindad, miembros de asociaciones, etc.). Pensamos que, a nivel profesional, es importante reconocerlas como personas clave que deberían tenerse en cuenta a la hora de diseñar planes de intervención individuales y familiares. También porque, a veces, son personas a las que también habría que orientar y acompañar.

Los resultados han demostrado la relevancia del apoyo que estas mujeres han recibido tanto a nivel afectivo como emocional. Los discursos analizados destacan como elementos destacables: saber que alguien se preocupa por ellas y tener a alguien con quien compartir sus experiencias y necesidades. En este sentido, la valoración también es alta cuando se refieren al papel que juegan en sus vidas los y las trabajadoras sociales que las atienden.

Aunque sólo hemos detectado un caso de extrema soledad, habría que considerar aún más la situación de las personas que llegan a servicios sociales sin ningún tipo de red de apoyo, casos en los que todavía se hace más evidente la necesidad de organizar talleres que ayuden a reforzar sus redes y su autoestima personal. Y, por qué no, equipos tecnológicos y virtuales que ayuden a incrementar sus contactos y a que se sientan acompañadas en todo momento.

Respecto a los y las trabajadoras sociales, pensamos que sería importante reforzar la formación en técnicas de análisis de redes y potenciar el uso de estas redes en la intervención social. A nivel general, se trataría de identificar el tejido relacional, de contribuir a la evaluación de las redes de apoyo y de mediar en las posibles interacciones conflictivas que puedan surgir en estas redes (Rodríguez, 2014). Por otro lado, y de forma más específica, se trataría de aplicar técnicas (en la línea de la utilizada en este estudio), que ayuden principalmente en tres aspectos: ampliar y fortalecer las redes de relaciones familiares y sociales, a reconocer los apoyos personales con los que cuenta las personas y a estimular la percepción de estos apoyos, incrementando al mismo tiempo la autoestima y la confianza en sí mismas. Estas prácticas, orientarían tanto la acogida como la intervención posterior, readaptando y completando las dinámicas de atención que ya se llevan a cabo.

De hecho, el Trabajo Social es quizás una de las disciplinas científicas más flexibles y adaptables, ligada a condiciones socioeconómicas variables y volubles, lo que invita a revisiones y ajustes en función de los cambios sociales que se van produciendo. En esta línea Ander-Egg (1993), ya recordaba que nos enfrentamos a un mundo que cambia rápidamente, colocando a la sociedad y la profesión en una dinámica de temporalidad y en la necesidad de plantear propuestas metodológicas adaptadas a las nuevas realidades. La técnica de mapa de red social proporciona respuestas más detalladas que otras técnicas, sobre todo respecto a la calidad y funcionamiento de las conexiones sociales, por lo que sería necesario potenciarla para planificar las intervenciones de apoyo social.

5. Referencias bibliográficas

- Ander-Egg, E. (1993). *Qué es el Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Humanitas.
- Barnes, J. (1954). Class and Communities in a Norwegian Parish Island. *Human Relations*, (7). Doi: <http://dx.doi.org/10.1177/001872675400700102>
- Berenice, A. (2013). *La familia, estresores vitales y su correlación con el apoyo social*. (Tesis doctoral inédita. Universidad de Oviedo).
- Bertalanffy, L. (1979). *Perspectivas en la Teoría General de Sistemas*. Madrid: Alianza Universidad.
- Bourdieu, P. (2006). *Campo del poder y reproducción social. Elementos para un análisis de la dinámica de las clases sociales*. Córdoba, Argentina: Ferreyra Editor.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. En: J.G. Richardson (ed.), *Handbook of theory and Research in Sociology of Education* (pp. 241-258). Nueva York: Greenwood.
- Bravo, A. y Fernández, J. (2003). Las redes de apoyo social de los adolescentes acogidos en residencias de protección. Un análisis comparativo con población normativa. *Psicothema*, 15(1), 136-142.
- Cassel, J. (1974). Psychosocial processes and «stress»: Theoretical formulation. *International Journal of Health Services*, (4), 471-482. Doi: <https://doi.org/10.2190/WF7X-Y1L0-BFKH-9QU2>
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, (38), 300-314. Doi: <http://dx.doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>
- Consejo General del Trabajo Social. (2019). *III Informe sobre los Servicios Sociales en España*. Madrid. Matizart.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. Recuperado de: https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico (Consultado el 26/01/2021)
- De la Rúa, A. (2008). Análisis de redes sociales y trabajo social. *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 8(1), 9-21.
- Durkheim, E. (1897). *Le suicide: étude de sociologie*. París: Alcan.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (FITS) (2014). *Informe a la Asamblea General de la FITS 2014 sobre la Definición Global del Trabajo Social*. Recuperado de: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/> (Consultado el 26/01/2021).
- Ferguson, I. (2013). Crisis, austerity and the future(s) of social work in the United Kingdom. *Critical and Radical Social Work*, 1(1), 95-110. Policy Press. Doi: [10.1332/204986013X665992](https://doi.org/10.1332/204986013X665992)
- Frazer, H. y Marlier, E. (2011). Social impact of the crisis and developments in the light of fiscal consolidation measures. *CEPS/INSTEAD. European Network of Independent Experts on Social Inclusion*, (1).
- García-Moreno, Cristina y Claudia María Anleu-Hernández (2019). Social work in Spain: a new social and economic reality to develop in practical academic training. *Social Work Education*, (38), 1-14. Doi: <https://doi.org/10.1080/02615479.2019.1611756>
- Gold, M. (1997). El poder en el salón de clases (Capítulo 19). En: D. Cartwright y A. Zander (eds.), *Dinámica de grupos. Investigación y teoría*. México: Editorial Trillas.
- Hardcastle, D.A., Powers, P.R. y Wenocur, S. (2004). *Community practice: Theories and skills for social workers*. Nueva York: Oxford University Press
- Heitzmann, C.A. y Kaplan, R.M. (1988). Assessment of methods for measuring social support. *Health Psychology*, 7(1), 75-109. Doi: <https://doi.org/10.1037/0278-6133.7.1.75>
- Henderson Grotberg, E. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy, como superar las adversidades*. Barcelona: Gedisa.
- Hinson Langford C, Bowsher, J., Maloney, J.P. y Lillis, P.P. (1997). Social support: a conceptual analysis. *Journal of Advanced Nursing*, (25), 95-100. Doi: [10.1046/j.1365-2648.1997.1997025095.x](https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1997.1997025095.x)
- Ioakimidis, V., Santos, C., y Herrero, I.M. (2014). Reconceptualizing social work in times of crisis: An examination of the cases of Greece, Spain and Portugal. *International Social Work*, 57(4), 285-300. Doi: <https://doi.org/10.1177/0020872814524967>
- John, O.P., Robins, R.W. y Pervin, L.A. (Eds.). (2010). *Handbook of personality: Theory and research*. Nueva York: Guilford Press.
- Lara, M^a, Navarro, C. y Navarrete, L. (2004). La influencia de los sucesos vitales y el apoyo social en una intervención psicoeducativa con mujeres con depresión. *Salud Pública en México*, (46), 378-387.
- Maya Jariego, I. (2009). Mallas de paisanaje: el entramado de relaciones de los inmigrantes. *Redes - Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 17(13), 273-303. Doi: <https://doi.org/10.5565/rev/redes.385>

- Mora, A. (2004). Trabajo social con grupos de inmigrantes. Una experiencia de apoyo psico-social. *Portularia*, (4), 43-50.
- Navarro Pedreño, S. (2002). Desde la red social: nuevos imaginarios y geografías en la intervención familiar. *Servicios sociales y política social*, (58), 9-32.
- Perilla, L. y Zapata, B. (2009). Redes sociales, participación e interacción social. *Trabajo Social*, (11), 147-158
- Pujadas, J.J. (1992). *El método biográfico: El uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Rodríguez, M.D. (2014). *Redes sociales: un nuevo cuadro metodológico de intervención en Trabajo Social Comunitario*. (Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid).
- Seed, P. (1990). *Introducing network analysis in social work*. Londres: Jessica Kingsley Publishers.
- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Barcelona. Ediciones Paidós.
- Thomas, W.I. y Znaniecki, F. (1920). *The Polish Peasant in Europe and America*. Boston: William Badger.
- Ungar, M. (2011). *The social ecology of resilience: A handbook of theory and practice*. Nueva York: Springer
- Vanistendael, S. (1998). *Growth in the Muddle of Life Resilience: Building on People's Strengths*, 3rd edn. Ginebra: International Catholic Child Bureau.
- Wellman, B., Yuk-Lin Wong, R., Tindall, D. y Nazer, N. (1997). A decade of network change: turnover, persistence and stability in personal communities. *Social Networks*, (19), 27-50. Doi:[10.1016/S0378-8733\(96\)00289-4](https://doi.org/10.1016/S0378-8733(96)00289-4)
- Whittaker, J.K., Tracy, E.M. y Marckworth, M. (1989). *The family support project: Identifying informal support resources for high-risk families*. Seattle, WA: University of Washington, School of Social Work.