

Escucha activa y trabajo en red como instrumentos de intervención y contacto social en época de confinamiento: el caso de la ERACIS¹ en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)

Resumen

La sociedad en su conjunto se ha visto afectada por una pandemia donde los/as profesionales de lo social han tenido que adoptar medidas rápidas con condiciones excepcionales que garantizaran la inclusión social y a la vez dieran continuidad a los programas ya en marcha. Con este artículo, se propone visibilizar tanto la importancia de las redes de colaboración, como el modelo de intervención establecido y la reorganización del sistema de trabajo realizado para el desarrollo de la ERACIS en el Ayuntamiento de Barbate, en coordinación con servicios sociales municipales en etapa de confinamiento. La metodología empleada y los resultados obtenidos se han basado en un mapa de actores y sociograma, al mismo tiempo que se contextualiza un marco conceptual académico – científico justificado por el estado actual en relación al COVID 19.

Palabras clave

Trabajo Social Comunitario. Emergencia. Intervención Social. Trabajo en Red. Servicios Sociales.

Active listening and networking as interventional and social contact instruments in times of lockdown: the case of the ERACIS in the Barbate city Council Community Social services (Cádiz)

Abstract

Society as a whole has been affected by a pandemic in which social intervention professionals have been obliged to take rapid action under exceptional conditions in order to ensure social inclusion while continuing the ongoing programs. This article's aim is to highlight the importance of the collaboration networks and the established intervention model as well as the work system reorganization, which was carried out on behalf of the ERACIS development, in the Barbate City Council, in coordination with municipal social services during lockdown. A map of actors and a Sociogram have been the fundamental groundings of the methodology used and the obtained results, while an academic-scientific conceptual framework justified by the current state in relation to the COVID 19 was put in context.

Keywords

Community Social Work. Emergency. Social Intervention. Networking. Social Services.

Autores/Authors

Margarita Gallego Sánchez

Socióloga. Plan Local de Intervención – ERACIS. Servicios Sociales – Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)
social.montaraz@barbate.es

M^a Dolores Muñoz de Dios

Doctora en Trabajo Social. Coordinadora Plan Local de Intervención – ERACIS. Servicios Sociales – Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)
coordinador.montaraz@barbate.es

Antonia Infante Tirado

Trabajadora Social. Directora Servicios Sociales. Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)
antonia.infante.tirado@barbate.es

Grupo de profesionales ERACIS Barbate²



Escucha activa y trabajo en red como instrumentos de intervención y contacto social en época de confinamiento: el caso de la eracis en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)

Introducción

La Ley 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía, define los servicios sociales como,

el conjunto de servicios, recursos y prestaciones orientadas a garantizar el derecho de todas las personas a la protección social, en los términos recogidos en las leyes, y tienen como finalidad la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas en su entorno, con el fin de alcanzar o mejorar su bienestar. (BOE, Nº. 248, p. 1)

Partiendo de esta concepción y envuelto en un escenario de emergencia social, toma un mayor sentido la Ley 17/2015 de 9 de julio del Sistema Nacional de Protección Civil, cuando su artículo *definiciones*, define los servicios esenciales como “servicios necesarios para el mantenimiento de las funciones sociales básicas, la salud, la seguridad, el bienestar social y económico de los ciudadanos, o el eficaz funcionamiento de las instituciones del Estado y las Administraciones Públicas” (BOE, nº 164, p.1).

Vinculando ambos hechos a la apuesta por la declaración de los servicios sociales en España como un derecho subjetivo y su declaración como servicios esenciales de interés general, el logro está en consolidar el sistema de protección social bajo la arquitectura de una estructura de responsabilidad compartida adecuada a las necesidades y circunstancias actuales, así como en asegurar la garantía de derechos sociales y la igualdad de oportunidades de la ciudadanía (Caravantes, 2020).

Al hilo de esta apuesta, lo recogido en el artículo 15 del Código Deontológico del Trabajo So-

cial, donde los/as Trabajadores/as Sociales, “se comprometen en la intervención social a buscar y garantizar a toda persona, grupo o comunidad la igualdad de oportunidades; especialmente de aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o en alguna situación específica de desventaja social” (CGTS, 2020, p. 1), se pone en valor, cómo en este tiempo vivido de emergencia social y sanitaria derivada del COVID-19, los servicios sociales en general y la profesión del Trabajo Social en particular, han centrado sus esfuerzos en promocionar la autonomía personal y sobre todo en intensificar la protección social para superar las condiciones de vulnerabilidad sobre el colectivo de intervención. Si bien es cierto, cabe destacar que, en esta época de emergencia, han sido diferentes las profesiones relacionadas con el ámbito social las que han dado respuesta al desarrollo de los servicios sociales, haciendo que los servicios configurados como elementos esenciales del estado de bienestar estuviesen en la misma línea para alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad y para promocionar la cohesión social y la solidaridad.

Bajo este marco tanto conceptual como de emergencia social, se desarrolla en la localidad gaditana de Barbate, la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas (ERACIS), cuyo objetivo como el propio proyecto indica es, establecer mecanismos de compensación al objeto de que las personas residentes en zonas con necesidades de transformación social puedan acceder a los distintos Sistemas de Protección Social: educación, salud, servicios sociales o empleo. Concretamente, se pretende mejorar la inserción socio-laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social, a través de la activación y de itinerarios integrados y personalizados de inserción; algo paradójico,

Active listening and networking as interventional and social contact instruments in times of lockdown: the case of the ERACIS in the Barbate city Council Community Social services (Cádiz)

cuando los propios accesos están paralizados o su utilización se realiza bajo un formato digital, hecho que ha manifestado el aumento y la evidencia de la brecha digital.

Ámbito organizacional y contextualización del Plan Local de Intervención

Junto al desarrollo de la ERACIS se presenta el Plan Local de Intervención en Zonas Desfavorecidas del municipio de Barbate, ya que además de apostar por reforzar la dotación de recursos para luchar contra el desempleo, otro de los objetivos de mayor prioridad es cambiar el modelo de intervención sobre zonas desfavorecidas. Recordando que a pesar de que el Plan delimita una zona denominada Montaraz, la cual responde a determinadas barriadas como *El Pinar*, *Blas Infante*, *Bahía de Barbate*, *Bajel*, *La Breña*, *Serafín Romeu*, *Los Maestros* y *La Paz* con una población aproximada de 2529 personas en riesgo de exclusión social, por falta de renta, desempleo o estado de las viviendas, este Plan, se configura como un pilar fundamental basado en la comunidad, evitando que no sea algo específico de la zona sino que se incluya a todo el municipio, logrando así una plena inclusión a través de la intervención de todos los recursos disponibles (Ayuntamiento de Barbate, 2018).

La finalidad es, (Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, 2018) dotar al colectivo de capacidades y aptitudes que les permitan aprovechar las oportunidades que se le ofrezcan para la inclusión en el mercado laboral, así como mejorar sus hábitos y conductas sociolaborales. Para ello, se incorporan actuaciones estratégicas que generen procesos y acciones que favorezcan la convivencia ciudadana e intercultural, promoviendo la cohesión social y la capacitación de la comunidad y que responden a los siguientes ejes de actuación:

- Desarrollo económico y comunitario sostenible
- Políticas públicas para el bienestar y la cohesión social
- Mejora del hábitat y la convivencia
- Trabajo en red e innovación en la intervención social comunitaria

A su vez, las actuaciones concretas sobre los ejes de actuación ya descritos se basarán en una mediación para que las personas en situación de riesgo de exclusión social realicen un uso normalizado de los recursos públicos a través de itinerarios individualizados de inserción sociolaboral, que incluirán medidas en materias de:

- Empleo
- Educación
- Vivienda
- Salud
- Servicios Sociales

NOTAS

¹ Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas. Proyecto puesto en marcha desde la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, en cofinanciación con el Fondo Social Europeo, en el Marco del Programa Operativo FSE Comunidad Autónoma de Andalucía 2014- 2020

² Profesionales que desarrollan la ERACIS en la localidad de Barbate: Mayka Ahmed Mohamed; M^a de los Ángeles Aragón Ruiz; Lorena Basallote Relinque; Noelia Bolaños Delgado; Juan Antonio Bruzón Saavedra; Carmen Oliva Domínguez Muñoz; Margarita Gallego Sánchez; David Gargía Lamela; M^a del Carmen Mateo Cepero; Carolina Mora-Gil Caballero; M^a Dolores Muñoz de Dios; Inmaculada Puyol González y Rosa de Lima Sánchez Cerpa.

Escucha activa y trabajo en red como instrumentos de intervención y contacto social en época de confinamiento: el caso de la eracis en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)

Escucha activa como puerta de acceso a itinerarios de inclusión sociolaboral: fundamentación que persiste a lo largo del tiempo

En tiempo de confinamiento, el desarrollo del Plan Local de Intervención y la ERACIS se han visto afectados, ya que las circunstancias han influido para poder seguir realizando el mismo sistema de trabajo. No obstante, se ha continuado trabajando para el cumplimiento de los objetivos, primando el acompañamiento a las personas en un momento crítico donde se ha optado por el apoyo, orientación, información o formación, utilizando la escucha activa como instrumento de intervención.

La escucha activa no es algo nuevo, Mckeown (1976), ya anunciaba como el importante crecimiento de la población en los países industrializados entre 1700 y 1900 se debía más a los cambios en las condiciones sociales que a otros avances específicos, algo que supuso a finales del XIX la creación de nuevas formas de ofrecer recursos basados en la atención a nivel individual, familiar, así como a los servicios que conducían hacia unas mejores condiciones de vida, de seguridad social y laboral. Lejos de concebir el apoyo desarrollado a través de la escucha activa en época de confinamiento como un sistema de ayuda, el interés está en recoger lo ya manifestado en 1898 cuando se inicia la profesión del Trabajo Social a través de la investigación de los problemas sociales con la Escuela de Instrucción para la Filantropía Aplicada de Nueva York, donde con la figura de Mary Richmond, se establecen en 1917 las bases metodológicas del Trabajo Social, así como la atención individual, familiar y grupal y los niveles de atención, realizando los enfoques sobre la persona y la familia y deduciendo que la atención profesional debía sistematizarse en la obtención de los datos

y los procesos de intervención (Rosell y Rodríguez, 2017).

Lo que está claro es que el enfoque prioritario desde las profesiones de lo social, se basan en una referencia comunitaria. Ya lo anunciaban estas mismas autoras cuando destacaban que los contenidos profesionales del Trabajo Social persisten en el tiempo; contenidos que esta época de crisis social vuelven a aplicarse para el beneficio colectivo y que se resumen en:

- Mejorar las condiciones y la calidad de vida de la población, especialmente de los grupos que por diferentes causas ocupan una posición de desventaja en la sociedad.
- Promover y preservar los derechos humanos y el derecho a la diferencia, especialmente de personas y grupos minoritarios que son víctimas de un trato discriminatorio.
- Promover la creación de recursos sociales y personales para utilizarlos de forma creativa.
- Estructurar conocimientos y formas de actuación para dar respuesta a las necesidades psicosociales de los/as usuarios de servicios sociales.
- Procurar que la intervención de los servicios y profesionales no genere dependencia ni inhiba las posibilidades de los/as usuarios, sino que promueva el desarrollo de diferentes aspectos de sus capacidades.

Así mismo y haciendo nuestras las palabras de Wagner (1982), la realización de servicios como los servicios sociales, no es posible sin la participación de los/as usuarios y los/as profesionales,

Active listening and networking as interventional and social contact instruments in times of lockdown: the case of the ERACIS in the Barbate city Council Community Social services (Cádiz)

puesto que del intercambio de información y de la forma que esta se realiza y utiliza, depende la calidad. De ahí que, a través de la escucha activa, se haya pretendido garantizar la subsistencia de la población donde existe un mayor riesgo de exclusión social, población donde la intervención ha pasado por la cobertura de necesidades básicas, pero también por el bienestar emocional, haciendo que se sintieran incluidos (Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, 2020) y sirviendo con vistas de presente y futuro como puerta de acceso a itinerarios de inserción sociolaboral de posibles usuarios/as a los que probablemente no se hubiera podido llegar.

1. El enfoque metodológico de la intervención

Las técnicas participativas constituyen una herramienta de diagnóstico, planificación y evaluación en los programas de intervención social. En el marco de la ERACIS, la participación ciudadana constituye un pilar fundamental de la intervención, que busca la corresponsabilidad y el empoderamiento de la sociedad civil, con objeto de “favorecer una comunicación horizontal y transparente en todo momento, adaptando y abriendo la participación a todas las personas y grupos” (Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y de Conciliación, 2018, p.114).

Esta búsqueda de la implicación ciudadana está presente en el Eje 3 de la Estrategia: *Mejora del hábitat y la convivencia*, a través del objetivo operativo: *Crear, incrementar o revitalizar los espacios de encuentro entre las personas residentes de las zonas para la participación en el diseño, desarrollo y evaluación del Plan Local de Intervención*, así como también en el eje 4: *Trabajo en red e innovación con los objetivos operativos de fomentar la participación*

de la población de la zona en los servicios públicos, a través de la promoción de la participación ciudadana en los distintos servicios públicos o realización de actuaciones de dinamización y sensibilización para la participación en asociaciones, espacios de encuentro, mesas de participación, así como a través del apoyo del tejido asociativo con apoyo a la dinamización de la participación de la sociedad civil y la ciudadanía. La Investigación Acción Participativa (IAP) constituye el enfoque metodológico desde el que parte la ERACIS y que busca mayor participación del proceso y los resultados por parte de la comunidad involucrada, que ha de estar presente a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto, al entenderla como un paradigma de investigación social en el que las personas desempeñan un rol activo en la mejora de sus condiciones de vida (Mckernan, 1999).

En un contexto de aislamiento social, la escucha activa y la entrevista telefónica, han sido los instrumentos de recogida de información e intervención. El guion flexible de la entrevista ha permitido un proceso abierto de escucha, recogida de información y valoración de los casos. A través de la entrevista, definida por Taylor y Bogdan (1992), como encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas con respecto a las vidas de las personas entrevistadas, se abordan problemáticas concretas, se recaba información, se indaga sobre hechos o situaciones que hayan tenido lugar, buscando interpretar el discurso de las principales posiciones presentes en un determinado escenario con el objetivo de detectar las necesidades *más sentidas* por la población; mediar respecto a las diferencias expresadas y sus implicaciones para implementar el tipo de intervención social

El trabajo comunitario durante el confinamiento ha tenido como meta superar las barreras de

Escucha activa y trabajo en red como instrumentos de intervención y contacto social en época de confinamiento: el caso de la eracis en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)

comunicación, intercambio y devolución multidireccional entre los *stakeholders*, impuestas por el aislamiento social, teniendo como objetivo prioritario dar respuesta a las necesidades ciudadanas, surgidas o agravadas a raíz de la crisis sanitaria.

Con objeto de visualizar la red de relaciones de la comunidad local durante el confinamiento y planificar la intervención se ha elaborado un sociograma, partiendo de la red de relaciones que se establecen respecto a la ERACIS de Barbate. El sociograma se define como:

una herramienta de las ciencias sociales que nos sirve para poder realizar una representación gráfica de los actores sociales implicados en una determinada situación o contexto, organizados en función del poder que cada actor tenga en torno al tema tratado y de la afinidad o cercanía que cada actor tenga con la idea de trabajo de las personas que llevan el proceso y realizan la técnica”. (Universidad de Cuenca, p. 28)

“El sociograma tiene por misión representar gráficamente las relaciones de distinto tipo, que están presentes en un momento determinado, entre un conjunto de actores” (Martín, 1999, p. 136). Se trata de una imagen gráfica que recoge en un momento dado el mapa de actores (individuos, colectivos organizados, grupos de presión, grupo de poder o instituciones) y la red de relaciones sociales entre ellos, en relación a al contexto de la intervención. El sociograma o mapa de relaciones describe también la tipología de relaciones existentes (de colaboración o conflicto, esporádicas o permanentes, intensas o débiles); el grado de afinidad o disconformidad con el programa, y la posición de poder), proporcionando la representación aproximada y sintética de la situación social tratada en

un momento puntual, aportando una perspectiva de lo que está pasando en el momento presente. En concreto, conocer qué actores están inmersos en el plan de trabajo de la ERACIS, las relaciones que existen entre éstos, desde qué posiciones hablan, el grado de influencia y proximidad hacia el trabajo que realizamos, sirve para:

1. Identificar conjuntos de acción, es decir, grupos de actores con relación positiva entre sí, lo que permite establecer vínculos y alianzas para el trabajo colectivo.
2. Determinar a quién escuchar, es decir, conociendo a los diferentes actores implicados en una comunidad, saber a dónde dirigimos para escuchar cada una de las diferentes opiniones o discursos sobre la temática que nos ocupa.

2. Resultados

El procedimiento de actuación a seguir por el equipo ERACIS de Barbate ha partido de las anteriores premisas metodológicas, reorganizando y reforzando los servicios sociales comunitarios para hacer frente a las situaciones de emergencia social, detectando las necesidades, realizando acompañamiento y seguimiento y proporcionando recursos. El distanciamiento social ha abocado a reestructurar el trabajo que se realiza desde los servicios sociales comunitarios, adaptando, explorando, y reorientando los procesos de intervención social.

En concreto, se ha priorizado, teniendo en cuenta los distintos perfiles profesionales, el dar cobertura a las necesidades sobrevenidas como consecuencia del COVID19 y el aislamiento social, lo que incluye alimentos, atención sanitaria, educativa, atención psicológica y emocional.

Active listening and networking as interventional and social contact instruments in times of lockdown: the case of the ERACIS in the Barbate city Council Community Social services (Cádiz)

| | Llamadas | Entrevistas |
|--|------------|-------------|
| Atención educativa | 19 | 11 |
| Usuarios Educación permanente de adultos | 18 | 16 |
| Tratamiento familiar | 7 | 4 |
| Programa Familia e Infancia | 31 | 15 |
| Programa de Alimentos | 114 | 80 |
| Programa de ayuda a domicilio | 110 | 103 |
| Comisión de Impulso Comunitario | 27 | 26 |
| Atención psicoemocional | 12 | 12 |
| TOTAL USUARIOS/AS | 338 | 267 |

Tabla 1: Llamadas y entrevistas realizadas por tipo de usuario/a. Fuente: Elaboración propia

Se han realizado llamadas telefónicas a un total de 338 usuarios/as, entre participantes de los distintos programas y actividades de la ERACIS, así como a usuarios/as participantes de otros programas de servicios sociales y de otras delegaciones municipales. Del total de llamadas se ha logrado realizar un total de 267 entrevistas, cuya distribución entre los tipos de usuario/a se muestran en la Tabla 1.

Teniendo en cuenta los distintos perfiles de los usuarios/as y sus necesidades, mediante la escucha activa y las entrevistas telefónicas como instrumentos de intervención, el equipo multidisciplinar de la ERACIS ha centrado sus esfuerzos en la atención personalizada, canalizando las demandas de la ciudadanía con las siguientes actuaciones:

- Atención específica para el alumnado inmigrante de primaria y secundaria con desconocimiento del idioma español, favoreciendo su integración.
- Atención a usuarios/as del servicio de ayuda a domicilio, para paliar la angustia ocasionada por la situación.
- Desarrollo de un programa para la formación, acompañamiento y seguimiento para la inserción laboral.
- Atención a personas que pasan por procesos de dificultad, informando, valorando y asesorando a través de llamadas telefónicas y correo electrónico, gestionando los recursos disponibles desde los servicios sociales y tramitando prestaciones, como la Renta Mínima.
- Atención psicoemocional para el bienestar emocional, a través de la escucha activa. Atención personal telefónica y acompañamiento a través del blog “Confinamiento en Salud” en colaboración en la radio municipal.
- Actuaciones tendentes a superar la brecha digital de las familias.
- Comunicación con el alumnado a través de *WhatsApp Web* y correo electrónico, trabajando no solo los contenidos curriculares sino los valores y de apoyo.
- Seguimiento personalizado de las familias y el alumnado de primaria secundaria y adultos/as.
- Desarrollo de programas para mejorar la búsqueda de empleo, los medios digitales y redes sociales.

Escucha activa y trabajo en red como instrumentos de intervención y contacto social en época de confinamiento: el caso de la eracis en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)

- Difusión en redes sociales de actividades, enlaces, videos, para animar y mejorar la vida cotidiana.
- Atención y acompañamiento a través de las redes sociales con cuentos y otras actividades.
- Reactivación de la Comisión de Impulso Comunitario, que ha participado en el diseño del Plan Local de Barbate.
- Planificación del trabajo en las mesas sectoriales.
- Diseño de talleres participativos y proyectos de desarrollo social.
- El fortalecimiento de las relaciones entre entidades y organismos presentes en la zona, para obtener objetivos comunes y generar sinergias. Esta labor implica la coordinación y trabajo en red.
- El establecimiento de relaciones de horizontalidad y multidireccionalidad entre la ciudadanía y los técnicos del Programa.
- Asunción del rol de *facilitador* para técnicos del programa y de rol de expertos/as de la ciudadanía protagonismo.

2.1.- Redes de colaboración del equipo de ERACIS de Barbate: el mapa de actores o sociograma

En coherencia con los principios inspiradores de la ERACIS, otra de metas a lograr durante el con-

finamiento ha sido mantener activos los espacios de relación, lo que se ha articulado mediante:

El trabajo de campo ha posibilitado el conocimiento de la red de relaciones entre los actores articulada durante el confinamiento y la representación gráfica de mapa de relaciones, teniendo

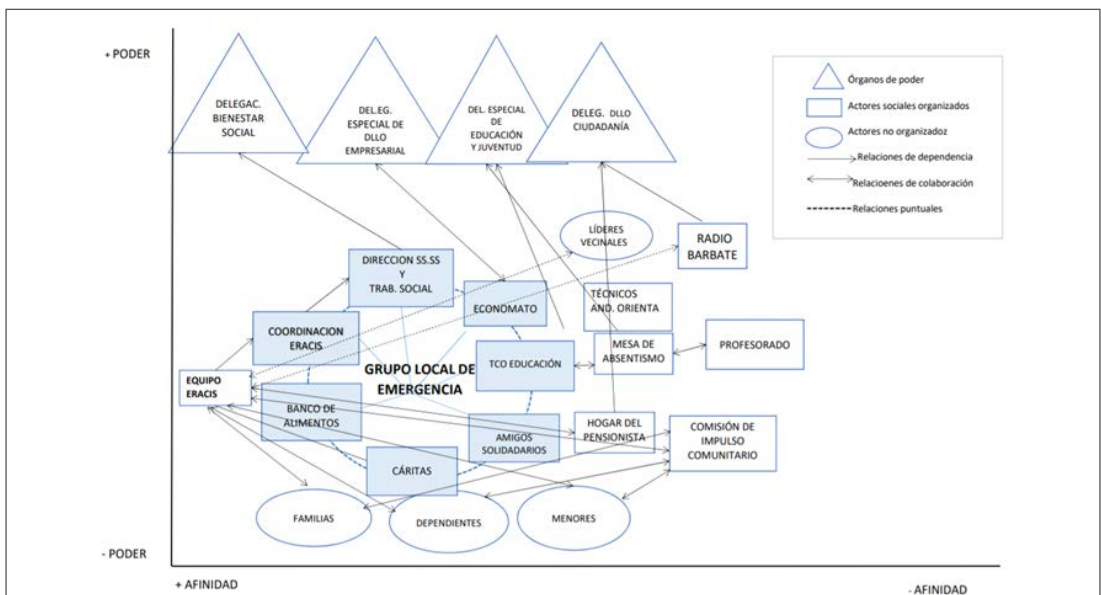


Imagen 1: Mapa de actores en relación a la ERACIS de Barbate durante el confinamiento. Fuente: Elaboración propia.

Active listening and networking as interventional and social contact instruments in times of lockdown: the case of the ERACIS in the Barbate city Council Community Social services (Cádiz)

como referencia el Plan Local de Intervención de la ERACIS de Barbate. De la red de relaciones articulada destacan los siguientes elementos, que se muestran en la imagen 1.

1. *Una red de actores institucionales*, formada principalmente por las delegaciones de Bienestar Social y Vivienda, la Delegación Especial de desarrollo empresarial, Delegación Especial de Educación y Juventud, y Delegación de desarrollo de la Ciudadanía.
2. *Sociedad civil organizada*, compuesta por el personal directivo y técnico de los servicios sociales, incluido el equipo técnico del Plan Montaraz, organizaciones sin ánimo de lucro (Cáritas, Amigos Solidarios, Banco de Alimentos) y entidades convenio municipal (Economato), técnicos de otras administraciones y espacios institucionales como la mesa de absentismo y centros educativos.
3. *Sociedad civil no organizada*: ciudadanía en general, en función del interés y temática de la intervención se pueden clasificar en: familias, población dependiente (principalmente mayores y población vulnerable y menores). Además, destaca la existencia de líderes vecinales de barrio, con posiciones de influencia u poder.

Además, desde la Delegación de Bienestar Social y Vivienda, y con el impulso del Plan Local de Intervención de Barbate se constituye, de manera informal el Grupo Local de Emergencia, para hacer frente a la crisis sanitaria y social y a las consecuencias del aislamiento social, grupo que posteriormente se formaliza como grupo de trabajo local de emergencia.

El Grupo Local de Emergencia se constituye en la red de relaciones, como un conjunto de acción con

multiplicidad de interconexiones y nodos. Está formado por representantes técnicos y directivos de los servicios sociales, Educación, Protección Civil y entidades del Tercer Sector, como:

- Dirección de servicios sociales y trabajadora social, en coordinación con los programas de SS.SS de ayuda a domicilio, infancia y familia y tratamiento familiar.
- Coordinadora del Programa ERACIS
- Técnico de Educación; mediante la que se coordinan las actuaciones en esta materia, especialmente con la mesa de absentismo y el profesorado de los centros educativos.
- Entidades del Tercer sector: Cáritas, Banco de Alimentos y Amigos Solidarios.

Entre los *stakeholders* de la población no organizada, se representan cuatro grupos de interés, más vulnerables por el confinamiento, como son: las familias, especialmente en situación de vulnerabilidad social y económica; la población dependiente (principalmente personas que precisan la ayuda a domicilio y con necesidades sociosanitarias); y los menores, con necesidades socioeducativas específicas. Junto con estos colectivos, destaca la presencia de líderes vecinales, con capacidad de movilización, pero con los que las relaciones establecidas han sido débiles o puntuales.

En este contexto relacional, el protocolo de actuación del equipo multidisciplinar ERACIS de Barbate, formado por diferentes perfiles profesionales: Trabajadoras Sociales, Psicóloga, Socióloga, Psicopedagogo, Educadores Sociales, Animadora Sociocultural, Monitoras y Maestra, ha trabajado a través de dos vías:

Escucha activa y trabajo en red como instrumentos de intervención y contacto social en época de confinamiento: el caso de la eracis en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)

1. Contacto directo: a través de las entrevistas telefónicas con usuarios/as y participantes, aplicando la escucha activa, dirigidas a:

- Usuarios/as que han participado / estaban en cualquiera de los programas, o actividades que se realizan desde el Programa Centro de Educación Permanente (CEPER), actividades educativas y lúdicas, Comisión de Impulso Comunitario y programa “Creciendo en Salud”.
- Usuarios/as derivados de servicios sociales comunitarios: programa de alimentos, unidad de tratamiento familiar, servicio de ayuda a domicilio o infancia y familia.
- Usuarios/as derivados de otras Delegaciones y servicios como: educación, hogar del pensionista, centros de salud, o Andalucía Orienta.

2. Una segunda vía que ha servido de coordinación entre el programa y resto de agentes sociales, a través del Grupo Local de Emergencia.

Queda la evidencia de que la escucha activa y el desarrollo de redes, no ha sido el único trabajo realizado desde la ERACIS de Barbate que también ha centrado su actividad en el desarrollo y realización de un plan de choque a través de la configuración de las mesas de trabajo sectoriales en el ámbito territorial:

3. Discusion sobre los aprendizajes obtenidos

Partiendo de la base de que aún teniendo en cuenta que los ámbitos de la intervención social profesional también se han visto afectados por la crisis de emergencia social y sanitaria, estos deben mantener, asegurar y ampliar la protección

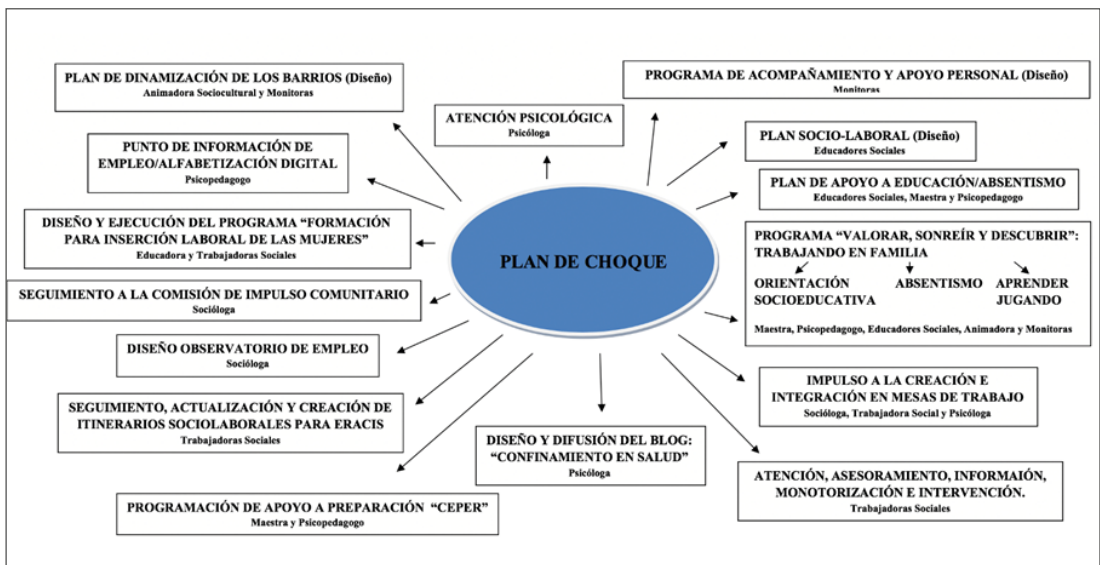


Imagen 2. Plan de choque ERACIS Barbate Vs Confinamiento COVID-19. Fuente: Elaboración propia.

Active listening and networking as interventional and social contact instruments in times of lockdown: the case of the ERACIS in the Barbate city Council Community Social services (Cádiz)

social en servicios sociales, como cuarto pilar del Estado de Bienestar Social (CGTS, 2020).

Dicho esto, la Orden SND/295/2020, de 26 e marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos en el ámbito de los servicios sociales ante la situación de crisis ocasionada por el COVID19, va ligada a cómo la situación de emergencia social y sanitaria ha obligado a las profesiones a focalizar tanto su atención como sus recursos para favorecer la calidad de vida y la unidad de toda la ciudadanía en riesgo de exclusión. Cada profesión se ha visto en la obligación moral, profesional y ética de desplegar sus capacidades y aportar enfoques y soluciones ofreciendo seguridad que afecte de forma positiva a los derechos de la ciudadanía (McCausland, Plaza, Martín y Villegas, 2020), como es el caso de la reorganización del equipo de profesionales ERACIS de Barbate, que más allá de la atención y la movilización de recursos ofrecida desde los servicios sociales municipales, se han basado en el trabajo social comunitario y la estructura de coordinación y trabajo en red, reforzando el método clásico del acompañamiento social reforzando la atención en proximidad (Valero, 2020).

El cambio social constituye, dentro de la teoría del cambio de las intervenciones públicas, nuestra meta. La lógica de la intervención parte de la existencia de un problema o situación insatisfactoria, como la situación de emergencia ocasionada por el COVID-19, y su transformación hacia una situación satisfactoria. En el proceso de cambio entran en juego el conjunto de recursos (materiales, económicos, humanos, de tiempo...) y actividades (Blasco, 2009).

El confinamiento social ha puesto en evidencia las grietas y desigualdades de la sociedad red,

pero también ha permitido el crecimiento e innovación al surcar caminos antes inexplorados. Las redes han desempeñado un papel vital para mantener el contacto social con la realidad. Vivimos en una sociedad red, caracterizada por el crecimiento exponencial de redes informáticas interactivas, nuevas formas y canales de comunicación y de relaciones sociales, donde internet es el tejido de nuestras vidas. La sociedad informacional constituye la forma específica de organización social de nuestros días, donde las condiciones tecnológicas son una fuente fundamental de poder y productividad (Castells, 2000). Así, en un contexto de aislamiento social, la posibilidad de interconexión, generación, procesamiento y transmisión de la información adquieren si cabe mayor protagonismo. La brecha digital no es simplemente un factor que marca las diferencias de acceso a las tecnologías, sino que se evidencia como un factor de exclusión y marginación social en un mundo permanentemente interconectado.

Pese a todo, la reorganización del trabajo en época de confinamiento ha impulsado la indagación, innovación y la readaptación al cambio, poniendo en marcha iniciativas que han demostrado ser adecuadas, y que han emergido de esta situación de excepcionalidad.

De manera transversal, el trabajo de equipo ERACIS de Barbate ha tenido como meta mantener el contacto con la comunidad y su implicación en los procesos participativos. El contacto con los distintos actores ha sido clave y ha permitido valorar, gestionar y servir de enlace entre las demandas ciudadanas y los distintos recursos. Iniciativas como la creación del Grupo de Emergencia Local han demostrado su funcionamiento, generando sinergias. El uso intensivo de redes y colaboraciones a través de medios digitales, ha evidenciado que la

Escucha activa y trabajo en red como instrumentos de intervención y contacto social en época de confinamiento: el caso de la eracis en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)

exclusión social se mide por el número y la intensidad de las interconexiones que los ciudadanos (nodos) organizados o no, establecen unos con otros y con las redes centrales de poder.

En este contexto, y como ya se ha puesto de manifiesto, la lucha contra la exclusión pasa por el fortalecimiento de redes, y la reducción de la brecha digital. Tras el confinamiento, toca ahora también trabajar en fortalecer el desarrollo de las relaciones con los líderes vecinales y con los grupos de presión, recuperar los espacios de encuentro manteniendo la colaboración institucional y reactivando los espacios de participación ciudadana. En esta misma línea se sigue trabajando, existiendo un protagonismo clave para generar y reforzar las dinámicas comunitarias, que generen sinergias con las que ir sumando prácticas y reflexiones desde las experiencias locales, permitiendo métodos de trabajo que combinen la distribución de recursos con una gestión integrada, donde el interés está en romper con las dinámicas de exclusión social, económica, cultural y habitacional.

Finalmente, y siguiendo a De La Fuente (2020), a través del COVID se han acogido nuevas formas de intervención que han dado lugar a la innovación, replanteando la ERACIS en tiempo récord; se ha construido un escudo social, de actuación y mediación comunitaria evitando que ninguna persona se quede atrás y se ha hecho con un espíritu de colaboración y sentido de trabajo en equipo. Ahora más que nunca, es el momento de comprometernos en mantener el objetivo de continuar con la realización de itinerarios sociolaborales, donde la diversidad sea el cimiento de una nueva convivencia igualitaria.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayuntamiento de Barbate. (2018). *Plan Local de Barbate*. Recuperado 16.06.20 de <https://www.barbate.es/areas-tematicas/plan-local-de-intervencion>
- Blasco, J (2009). *Guía práctica 3: evaluación del diseño*. Colección Iválua. Guías prácticas sobre evaluación de las políticas públicas. Barcelona: Institut Català d'Avaluació de polítiques publiques.
- BOE 164 de 9 de julio. *Ley del Sistema Nacional de Protección Civil*
- BOE 248 de 27 de diciembre. *Ley de Servicios Sociales de Andalucía*
- Caravantes, G. (2020). *Los servicios sociales en España: La apuesta por el derecho subjetivo y su declaración como servicios esenciales y de interés general*. Consejo General del Trabajo Social. Recuperado 15.06.20 de http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/emergencias/derecho_subjetivo.pdf
- Castells, M. (2000). *La Era de la Información. Vol. I: La Sociedad Red*. Madrid: Alianza Editorial.
- CGTS. Consejo General de Trabajo Social. (2020). *Recomendaciones del Consejo General del Trabajo Social para los servicios sociales ante la situación del COVID19 y la post crisis*. Recuperado 10.15.20 de <http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/DEF%20Documento%20servicios%20sociales%20ante%20covid%2019-1-1.pdf>
- CGTS. Consejo General de Trabajo Social. (2020). *¿Qué significa servicios esenciales?* Recuperado 13.06.20 de [http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Servicios%20Esenciales%20CGTS\(1\).pdf](http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Servicios%20Esenciales%20CGTS(1).pdf)
- Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. (2018). *Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas*. Recuperado 15.04.20 de https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/publicacion/18/08/Estrategia_Regional_Cohesion_Social-web.pdf
- Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. (2020). *Recomendaciones de actuación a los servicios sociales comunitarios de las zonas desfavorecidas en el marco de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión y la Inclusión Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas ante la crisis ocasionada por el COVID -19*. Recuperado fecha de 01.04.20 de https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/publicacion/18/08/Estrategia_Regional_Cohesion_Social-web.pdf

Active listening and networking as interventional and social contact instruments in times of lockdown: the case of the ERACIS in the Barbate city Council Community Social services (Cádiz)

De la Fuente, Y.M. (2020). *UJA en positivo*. (Material audiovisual). Universidad de Jaén.

Martín, P. (1999). El sociograma como instrumento que desvela la complejidad. *Empiria*, (2), 129-151.

McKeown T. (1976). *The Modern Rise of Population*. New York, NY: Academic Press.

Mckernan, J. (1999). *Investigación-acción y Currículo*. Madrid: Morata.

McCausland, E., Plaza, E., Martín, D., y Villegas, A. (2020). *Profesiones nº 184*. Madrid, España: Unión Profesional.

Rosell, T., y Rodríguez, P. (2017). *La entrevista en el trabajo social*. Barcelona, España: Herder.

Taylor, S.J., y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Universidad de Cuenca (2015). Herramientas para la participación social. *Revista ACORDES edición especial* (nº7) 15-70.

Valero, G. (2020). *Trabajo Social Comunitario en tiempos de teletrabajo para la intervención con personas con discapacidad y sus familias ante el COVID19 en tiempos de pandemia*. Recuperado fecha de 08.06.20 de <http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/emergencias/teletrabajo.pdf>

Wagner, R. (1982). The employment interview: A critical review. *Personnel Psychologist*, 17-49.