



Towards Person Centered Housing Services in Europe

Herramienta de Desarrollo de la Cooperación Intersectorial



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

IO5 – Herramienta de Desarrollo de la Cooperación Intersectorial

Índice de Contenidos

1. Introducción	3
1.1. Motivos para la elaboración de una guía para el desarrollo de la cooperación intersectorial	3
1.2. Como emplear la guía	3
2. Antecedentes	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.1. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	4
2.2. Vivienda y Apoyo Integrado	4
2.3. La cooperación intersectorial como parte de la atención centrada en la persona	4
2.4. Orientación comunitaria y la voluntad y preferencias de las personas	6
3. Guía para el desarrollo de la cooperación intersectorial	8
3.1. Configuración de una red	8
3.1.1. Prerrequisitos estructurales	8
3.1.2. Procedimiento	9
3.1.3. Evaluación	13
3.1.4. El rol de la persona, de los profesionales y de las organizaciones	15
3.2. Los socios de la red	17
3.2.1. ¿Quién podemos considerar como socio?	17
3.2.2. Redes existentes en la vida de la persona y como involucrarlas	18
3.3. Mantener la red	18
3.3.1. El cuidado de la red y sus socios	18
3.3.2. Movilización de la red	21
3.3.3. El rol de los profesionales	21
3.3.4. El rol de la persona y su interacción con los miembros de la red	22
4. Factores clave para el éxito y resultados de aprendizaje para poner en práctica esta guía	22
4.1. Resultados de aprendizaje para los profesionales del servicio de apoyo o vivienda	22
4.2. Resultados de aprendizaje para las organizaciones	23
4.3. Resultados de aprendizaje para la persona	24
4.4. Resultados de aprendizaje para la estrategia política	25
5. Referencias	25
6. Anexos	28

1. Introducción

1.1. Motivos para la elaboración de una guía para el desarrollo de la cooperación intersectorial

La construcción y el mantenimiento de redes son factores esenciales para el éxito de los servicios de vivienda y apoyo. Las personas con discapacidad adquieren una enorme auto eficiencia a través de la interacción activa con su entorno, lo que hace que la inclusión sea una realidad.

Por lo tanto, es importante que los profesionales tengan también las competencias adecuadas para establecer y mantener dichas redes o ponerlas a disposición de los usuarios.

Un buen apoyo en el entorno más cercano evita este tipo de problemas, con todas las consecuencias personales y sociales que pueden causar.

1.2. Cómo emplear la guía

Esta guía describe brevemente las posibilidades de establecer una red de vivienda y apoyo para las personas con necesidades especiales, en particular las personas con problemas de aprendizaje. Nos particular se han considerado los las experiencias en los países europeos, de donde proceden los socios del **Proyecto TopHouse**: Finlandia, España, Irlanda, Bélgica y Austria (ver los Anexos 6.1. Y 6.2.).

La guía proporciona información para las organizaciones que participan directamente en la asignación y / o evaluación de las necesidades de vivienda o para los / las profesionales que participan en el apoyo a la persona cuando tiene que elegir el entorno residencial. La guía también puede ser de interés para los / los mismos usuarios de los servicios apoyo a la vivienda.

La guía contiene ejemplos de buenas prácticas de otros países europeos. No siempre son transferibles. A pesar de ello, proporcionan información e inspiración sobre cómo pueden funcionar las redes de apoyo.

2. Antecedentes

2.1. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNCRPD) establece que *“las personas con discapacidad deben tener las mismas opciones que cualquier otra persona en cuanto a cómo vivir y ser parte de una comunidad”*. Deberían poder elegir donde vivir, con quien vivir y no tener que vivir en una casa o albergue que no deseen. También deberían disponer de servicios de apoyo, como asistencia personal, y aprovechar los servicios de apoyo que ya se encuentran a disposición de las personas sin discapacidades.

2.2. Vivienda y Apoyo Integrado

TopHouse es una continuación del proyecto **ELOSH** (*“European Core Learning Outcomes for Integration of Support and Housing”*) que en 2013 empezó a luchar contra la exclusión social de las personas con necesidades de apoyo mejorando la cooperación entre los servicios de apoyo y el sector de la vivienda. El objetivo de ELOSH era transferir resultados de aprendizaje innovadores y materiales de formación específico sobre vivienda y apoyo integrado a siete Estados miembros de la Unión Europea. ELOSH empleó los principios de coproducción para formar los miembros del personal en el sector de la vivienda y el apoyo integrado a los usuarios en el desarrollo y la prestación de servicios.

La vivienda inclusiva y la atención centrada en la persona son los requisitos previos para la concepción de nuevas ofertas o servicios. Los países que han ratificado la UNCRPD de la ONU coinciden en que únicamente el camino de la inclusión puede permitir una vida autónoma y autodeterminada con la mayor participación posible en la sociedad. Esto incluye también la coexistencia en la vida social. Es normal tener recursos personales y redes. Consideramos que un trabajo importante de los trabajadores dentro del sistema de asignación y apoyo es fortalecer estas habilidades en las personas con discapacidades.

2.3. La cooperación intersectorial como parte de la atención centrada en la persona

Con el fin de cubrir las lagunas entre gobierno, sector público y privado, se necesitan asociaciones y redes. Es necesario desarrollar una visión compartida que responda a preguntas tales como: ¿qué considerarse como una responsabilidad pública? Por ejemplo, respetar los derechos de las personas y evitar su exclusión, ¿Cuál es la responsabilidad principal del gobierno? Por ejemplo, crear las

condiciones para un mejor disfrute de los derechos a través del desarrollo de instituciones, servicios o funciones más adecuadas y pueden ser promovidas por organizaciones privadas.

A pesar de la UNCRPD, cualquier intención de seguir cambiando la manera en que las autoridades locales y los gobiernos asignan y proporcionan apoyo a las personas con discapacidad requiere un control activo y constante por parte de las organizaciones y de las personas que lo reciben.

¿Cómo se definen las redes?

Las redes son generalmente estructuras sociales informales donde grupos, organizaciones, instituciones e individuos diversos pueden relacionarse sin tener que renunciar a su independencia. Por lo tanto, son especialmente adecuadas para formas de **cooperación intersectorial** que van más allá de las barreras burocráticas, políticas o culturales tradicionales. Se basan en la voluntad de los miembros de poner las respectivas habilidades y conocimientos a disposición de los demás cuando sea necesario.

Las redes difieren específicamente de los grupos, familias u organizaciones, ya que sólo nos damos cuenta de ellas parcialmente cuando las actualizamos en función de los casos.

¿Cómo es posible trabajar con la atención centrada en la persona y con redes en las organizaciones?

La pregunta clave que las organizaciones podrían tener que hacer cuando implementan la **atención centrada en la persona** es:

“¿Podemos identificar los procesos de planificación individual y las acciones subsecuentes como barreras, debilidades o ejemplos de buenas prácticas en la organización de las que podemos extraer conclusiones para futuras acciones, que aumentarán nuestra capacidad para permitir que los individuos tengan una vida individual y autodeterminada dentro y fuera de la organización?”

La competencia de construir y dar forma a las comunidades está removiendo profundamente las bases sobre las que se construyen los servicios tradicionales para las personas con discapacidad. Requiere trabajar en y con las comunidades y / o construir relaciones de tal forma que los roles típicos y las condiciones marco dentro de las zonas de confort de las organizaciones a menudo no lo permiten o ayudar cuando simplemente están sobrepasadas por el trabajo.

Conectar a las personas y construir redes requiere una competencia de red o “puente”. Esta competencia engloba las habilidades necesarias en una organización y sus miembros de personal para involucrar a personas que han vivido y trabajado en entornos institucionalizados durante la mayor

parte de sus vidas en actividades significativas en el corazón de la comunidad, que pueden ser empoderadas para construir nuevas relaciones o reforzar las relaciones existentes.

Los objetivos y las directrices suelen ser fijadas por los organismos que financien. Según Wolfgang Hinte, los financiadores y las organizaciones de apoyo deben evaluar las directrices de manera que la voluntad de la persona afectada constituya la base de los servicios de apoyo.

Los servicios comunitarios de las organizaciones de apoyo y los de los financiadores se llevarían a cabo a través de presupuestos de área social, pasando de departamentos especializados hacia equipos integrales, y de la adaptación de la asistencia a los servicios hacia los objetivos formulados por los interesados. La posible prestación de estas ayudas y servicios sería mediante la combinación de ayuda profesional y ofertas de apoyo cotidiano. Consecuentemente, se renunciaría a las formas temporales o estacionales de apoyo y se reforzaría la cooperación entre las instituciones.

2.4. Orientación comunitaria y la voluntad y preferencias de las personas

El trabajo orientado a la comunidad depende de la voluntad de la persona interesada. En primer lugar, no se trata de lo que una persona necesita o en qué disposición se encuentra la persona que guía sus acciones, sino de lo que la persona quiere. El que la persona afectada necesita y lo que desea son cosas diferentes. La voluntad debe ser un interés y no un deseo. La voluntad expresa la propia disposición para actuar, pero la actividad externa está asociada con el deseo. La voluntad es una expresión de la individualidad ya menudo conduce a las fuentes psicológicas de las que se obtiene energía y dignidad. Esto requiere una situación comunicativa en la que las partes implicadas respetan los puntos de vista de otros, ponen de manifiesto sus intereses, se comunican y negocian al respecto y, a continuación, tratan de configurar la situación de tal manera que se tiene en cuenta el mayor número posible de intereses, incluidos los de cualquier institución implicada [...].

Para que el apoyo ofrecido por los proveedores de servicios no degenera en una satisfacción pasiva de las necesidades, y para que *“ofrezca tanta ayuda como sea necesaria y tan poca ayuda como sea posible”* y se empleen los recursos disponibles y las propias posibilidades de la persona, hay que prestar especial atención al trabajo con la persona afectada. Después de todo, se entiende que las personas afectadas son personas activas que, para satisfacer (más o menos) su estilo de vida personal, utilizan las propias capacidades, así como las personas y otros recursos externos disponibles en su entorno respectivo. Hay una variedad de métodos centrados en la persona que son útiles para identificar intereses y averiguar la voluntad de la persona, pero también para ver los recursos que ésta tiene. Los

recursos dentro de los espacios sociales son de mucha importancia en el trabajo orientado a la comunidad. El trabajo social ha de construir, apoyar y expandir los recursos en un área social junto a la comunidad residencial.

Hay que encontrar o identificar recursos de la esfera social, ponerlos a disposición y desarrollar las diversas formas de cooperación. Las redes son especialmente adecuadas para este tipo de cooperación. Estas se caracterizan por el hecho de que sus miembros ponen a disposición sus habilidades y conocimientos cuándo y cómo se necesitan. Para poder recurrir a una red en un caso concreto, es necesario un trabajo previo no relacionado con el caso.

En el trabajo social, los profesionales se centran en casos individuales [...] e intentan proporcionar o proporcionar estrategias de mediación en el apoyo a través de la individualización y el trabajo de casos. El trabajo no relacionado con el caso, por otra parte, intenta identificar las oportunidades en el distrito, en las calles, pueblos y lugares, comercios, etc. que pueden ser empleados para apoyar el trabajo del caso. Esto proporciona una visión profesional del que la comunidad en torno al caso ofrece o al menos podría ofrecer si se movilizara. Para que los profesionales puedan emplear este potencial al trabajo social, deben conocerlo o incluso desarrollarlo primer [...]. Para que estos recursos se apliquen rápidamente deben estar disponibles. Esto significa que, idealmente, los profesionales necesitan crear un fondo de recursos que debe mantenerse continuamente y, en casos individuales -si todo va bien- estar permanentemente preparado.

La teoría del capital social introduce una nueva forma de moneda, que aún no existe en el trabajo social organizado en economía de mercado, pero que se asume que es un factor de ayuda e inclusión eficaz: el capital social significa el oro (materia) que se encuentra en las redes: las relaciones con otras personas y el potencial que tienen.

Los análisis del espacio social realizados por ejemplo, por el TEAM FOCUS, un equipo interdisciplinario que, en nombre de las instituciones de la administración de Viena, Austria, dejan claro que las características orientadas a la comunidad y los recursos espaciales y sociales disponibles **influyen en las condiciones de vida de las personas**. El resultado de estos análisis también refleja que los servicios pertinentes a la comunidad local corresponden a los intereses de los interesados y deben desarrollarse con ellos y llegar a todos los sectores y grupos destinatarios.

3. Guía para el desarrollo de la cooperación intersectorial

3.1. Configuración de una red

¿Qué se necesita para que la cooperación intersectorial en una red residencial y de apoyo funcione bien?

Por ejemplo, ¿Se están beneficiando de alguna manera tanto el usuario de apoyo como su entorno? ¿Están respetando la voluntad del usuario de la ayuda, siendo incluidos en la comunidad local, y se están haciendo más conexiones a través de los socios iniciales?

Un principio del trabajo es el de no afectar el estilo de vida de una persona. Hay que seguir aprovechando y profundizando la red cotidiana existente, en la que una persona ya puede estar involucrada. Además, es importante utilizar los recursos y oportunidades existentes en la comunidad para apoyar a las personas con sus habilidades autónomas a la vida. Para que los potenciales existentes puedan ser empleados individualmente para la persona deben ser identificados, desarrollados y cultivados.

El trabajo no relacionado con casos hace necesario conocer muchas cosas, estar en contacto con personas, ser un interlocutor interesante, estar presente de manera continua, ser capaz de aprovechar muchos recursos, fortalecer los procesos en curso y calificar los individuos o grupos cuando sea necesario.

3.1.1. Prerrequisitos estructurales

El establecimiento de una red de apoyo depende en gran medida del potencial (capital social) de las personas y los servicios disponibles en el área local. Las personas que viven en un entorno urbano pueden tener mejor acceso a una gama más amplia de servicios que las personas que viven en zonas rurales. En las zonas rurales suele haber una sociedad civil estructurada a pequeña escala, pero no muy diferenciada: las personas que están organizadas en asociaciones son relativamente fáciles de encontrar y pueden ser contactadas para una cooperación activa. Sin embargo, son precisamente estas personas las que a menudo ya se encuentran en muchos proyectos a través de una serie de actividades (servicio voluntario de bomberos, asociación de renovación popular, Cruz Roja, consejo local, consejo parroquial, etc.).

La activación de este potencial depende en gran medida de las habilidades del personal de apoyo, así como de la voluntad del usuario (véase 3.1.5.).

Una red de apoyo puede involucrar a personas (remuneradas o voluntarias) que ya viven en el área dispuestas a ayudar a los demás. Véase, por ejemplo, la organización de “*llaveros*” del Reino Unido: www.keyring.org. Aquí los trabajadores de apoyo viven y conocen el área donde viven los usuarios. Ellos mismos proporcionan apoyo, pero también pueden emplearse los contactos locales para proporcionar un posible apoyo adicional.

Es posible que ya existan redes de apoyo establecidas en la zona. El **Timebanking** o las **Redes de Vecinos** son ejemplos de estas posibilidades de prestar servicios en el ámbito local (véase Timebanking: <http://www.timebanking.org> en el Reino Unido y Neighbour Networks: <https://fragnebenan.com> en Austria, donde las personas pueden intercambiar tiempo y servicios.

3.1.2. Procedimiento

“El capital social es el material del que están hechas nuestras redes.”

Este capital, las relaciones con las personas y el potencial de ayuda, debe ser construido y mantenido, y por tanto ciertas inversiones son necesarias.

Hay varias maneras de encontrar socios de la red. Los contactos y recursos existentes en el entorno pueden movilizarse y hacerse transparentes mediante la creación de un mapa de red personal. Las conversaciones con la persona que recibe el apoyo pueden establecer qué recursos ya están disponibles y qué estrategias se han empleado hasta entonces para resolver los problemas.

Independientemente de los recursos disponibles individualmente, es importante encontrar nuevos socios de red en el sentido del trabajo no relacionado con el caso. Si es necesario se pueden activar en el trabajo específico de caso.

En primer lugar se confía a una persona o equipo el trabajo de identificar recursos y crear redes. Se pueden llamar “*buscadores de recursos*”. En la búsqueda de socios de la red emplean diversas técnicas:

- **One-to-Ones / Activar el asesoramiento a través de preguntas no relacionadas con el caso:**

Las conversaciones con los ciudadanos y los informantes clave del entorno son el eje del trabajo no relacionado con el caso. Las conversaciones cara a cara, también conocidas como “one-to-one”, con personas desconocidas in situ, pueden emplearse para localizar información importante, personas y, en consecuencia, recursos.

Lo importante no es a quien conoces, sino a quien llegas a conocer. El objetivo debería ser crear un efecto dominó a través de estos contactos individuales.

Al nivel local hay personas que pueden movilizar más contactos o establecer con otras personas. Esta estrategia, conocida como “*el arma secreta de la organización comunitaria*” también puede emplearse para encontrar a personas que estén dispuestas a poner a disposición sus habilidades.

Estas conversaciones cara a cara pueden tener lugar en la caja del supermercado, a la peluquería, el bar o en la cafetería, a la administración de la ciudad o con un usuario de apoyo. Los propios usuarios del servicio suelen ser los expertos más competentes sobre su comunidad y, si son preguntados, pueden ser reconocidos como tales.

Durante las conversaciones o después de las consultas en el lugar de trabajo se pide a las personas que respondan preguntas sobre el entorno, la calidad de vida, los propios intereses y el apoyo existente.

Una regla general sería hacer preguntas específicas sobre el entorno todos los días durante cinco minutos y documentar esta información (ver 3.3. Mantener una red).

- **Trabajo en red con especialistas**

El objetivo de las redes profesionales es crear conocimiento sobre la infraestructura social del distrito. Saber qué y dónde se ofrece algo y quien trabaja en que, grupos-objetivo, campañas e instalaciones.

Los trabajadores cualificados menudo conocen otros. Los contactos regulares o los proyectos conjuntos entre ellos ofrecen la oportunidad de conocer los puntos fuertes y los límites de los profesionales y de movilizarlos si es necesario.

Los nuevos trabajadores podrían participar en una “*práctica de nivel inicial*” y comenzar el trabajo con experiencia profesional en importantes instituciones y organizaciones sociales o comerciales del

distrito. Esto crea potenciales socios de cooperación y permite una visión externa de propio campo de trabajo.

Las conferencias o eventos sobre temas específicos ofrecen una plataforma adecuada para conocer a otros profesionales.

- **Participación en grupos**

A menudo, el buscador de recursos conoce asociaciones, clubes o iniciativas activas del entorno. Conocen servicios, fortalezas y objetivos. Es importante establecer contacto con las llamadas personas clave, porque tienen conexiones con personas importantes en estos grupos y asociaciones. Cuando trabajan en equipo los buscadores de recursos pueden coordinar y acordar quién establece la conexión con cualquier contacto.

Los diarios deben ser revisados regularmente por si hay festivales y eventos. Al participar en estos se revela el interés en los servicios de los demás y se puede establecer contacto directo con personas clave.

- **Creación de proyectos comunitarios**

Si las personas de un grupo-objetivo no están en red entre sí, los proyectos (proyectos de espacios sociales) en forma de ofertas no recurrentes o recurrentes pueden ayudar a formar un grupo, que puede movilizarse si se hace necesario.

Los boletines son una forma popular de llegar a la gente. Los festivales de barrio pueden ser un punto de partida, o aprovechar de un café en un centro comunitario son ejemplos de ello. Estos proyectos pueden ser especialmente valiosos si tienen éxito y benefician a todas las personas implicadas.

- **Convertir a las organizaciones en socios de la red**

Las organizaciones son especialmente valiosas porque disponen de una gran variedad de servicios y recursos. Además, las organizaciones suelen estar vinculadas a otras organizaciones, lo que permite establecer nuevas relaciones (Früchtel y Budde; 2006).

No siempre es fácil incluir organizaciones como socios de la red. (Früchtel y Budde; 2006), recomiendan un procedimiento en 4 pasos:

1. Las organizaciones pueden ser seleccionadas en base a ciertos criterios, como los servicios ofrecidos.
2. Explorar el que impulsa la organización, de la que se encuentra particularmente orgullosa.
3. Un pie en la puerta de la organización es posible con un regalo, como la prestación de un servicio (interno).
4. Crear “constelaciones win-win”, para que los participantes tienen que ganar algo de la nueva colaboración.

▪ **Emplear las redes existentes**

También se pueden emplear las redes existentes. En algunas regiones, por ejemplo, hay reuniones periódicas entre personas clave en política, economía, las autoridades sanitarias y los ciudadanos en las que la participación es posible. Además también existen plataformas de Internet donde las personas de un distrito pueden intercambiar información y poner sus puntos fuertes, intereses y recursos a disposición de los vecinos de forma gratuita (véase 3.1.1 Redes de Banca de Tiempo y Vecindad).

La información sobre recursos potenciales en el distrito se puede obtener a través de la exploración del área. Los buscadores de recursos dentro de un equipo dividen la ciudad en regiones, distritos y acuerdan las responsabilidades dentro del equipo. A través de una variedad de caminos es posible conocer la región, los activos, lugares importantes, personas clave y redes existentes. Por ello, los buscadores de recursos deben sumergirse en el entorno social de las personas y formar parte del espacio social. Esto puede conseguirse explorando el distrito con expertos de este, observando y entrevistando.

Un método interesante, llamado “*Village Storming*” es propuesto por (Früchtel y Budde; 2013).

- El trabajo del buscador de recursos es construir un sistema de relación en pocos días en un área previamente desconocida en la que se pueda trabajar. En primer lugar se desarrollan los recursos y la información.
- Se trata de conocer a tantos residentes como se pueda, que se reconozca las necesidades y fortalezas y se asegure el reconocimiento de los actores. Este es el requisito previo para unas relaciones sostenibles y la creación de situaciones donde todos ganan.
- Es necesario documentar la distribución de tareas y roles en la región y su sistema social.
- Es necesario realizar un análisis de la historia, las tradiciones y los valores de la región o distrito.

- Es necesario identificar recursos y oportunidades en el distrito.
- Posteriormente, se comprueba la calidad de la red de relaciones mediante trabajos. Por ejemplo, si los alimentos se reparten sin pagar. Además, siempre hay que encontrar una manera de devolver el favor. O bien, descubrir qué es lo que más molesta a los habitantes del barrio y qué soluciones sugieren. Otro trabajo podría ser escribir el propio proyecto en el diario local.

3.1.3. Evaluación

Las evaluaciones se llevan a cabo con objetivos diferentes, a menudo relacionados con la práctica. Es útil considerar cuáles de estos objetivos deberían estar en primer plano. Las evaluaciones siempre tienen el trabajo de proporcionar información y respuestas a las preguntas.

Posibles preguntas que hacer:

- ¿Quién conoce a quién y cómo de bien?
- ¿Ha conseguido la red lo que se había propuesto?
- ¿Es sostenible la red?
- ¿Cómo podría mejorarse la cooperación?
- ¿Hay otras buenas prácticas que podrían mejorar la cooperación?
- ¿Hay otros socios que puedan ser incluidos en la red?
- ¿Qué diferencia financiera hay en la cooperación intersectorial? Por ejemplo, ¿se podría ahorrar dinero con los recursos locales?
- ¿El usuario del servicio se encuentra satisfecho?
- ¿Cómo de satisfechos están los socios de apoyo con la cooperación?

La posibilidad de analizar el estatus quo de una red y entonces comparar cómo se veía esta antes de su activación como servicio de apoyo se puede hacer con el uso de mapas de red social.

Los mapas de redes siguen el paradigma relacional: las relaciones se encuentran en primer plano. A diferencia de los **ecomapas** (véase 3.2.2) que pueden emplearse para establecer redes ya existentes de un usuario de apoyo, el mapa de la red social crea una imagen de ésta y proporciona una visión general para encontrar más recursos (véanse ejemplos de **mapas de redes sociales** en el Anexo 6.4).

El enfoque de las redes centradas en el “yo” permite la descripción y el análisis de las relaciones sociales dentro de un espacio social que se extiende por las relaciones desde la perspectiva de los

actores individuales. Con el uso de los análisis de redes centradas en el ego, las relaciones que tienen lugar dentro de un espacio social pueden describirse en diferentes categorías (por ejemplo, en relación con la dimensión espacial-geográfica, o la dimensión relacional-contextual) y registrarse en su estructura relacional.

Los mapas de redes sociales pueden ayudar a identificar a aquellos (individuos y grupos) que juegan un papel central (líderes, usuarios clave, etc.) y en:

- Identificar los cuellos de botella y aislados.
- Identificar oportunidades para mejorar la cooperación.
- Dirigirse a los que un mayor intercambio de conocimientos tendrá un mejor impacto.
- Crear conciencia sobre la importancia de las redes informales.

¿Qué se puede hacer con estos mapas de red?

Los mapas de red crean la posibilidad de hablar con los usuarios sobre el entorno de vida. Sobre personas que podrían ser recursos potencialmente valiosos y sobre relaciones rotas o poco utilizadas.

Las relaciones representadas en este mapa de red son un activo para los usuarios; son su "capital social" que se puede cultivar y desarrollar.

En pocas palabras, se trata de encontrar gente.

Para analizar los datos recogidos en un mapa de redes sociales se puede implementar el "*Método de Análisis de Redes Sociales*".

El análisis de redes sociales (SNA) es el proceso de investigar las estructuras sociales utilizando las redes y la teoría de gráficos. Caracteriza las estructuras en red en términos de nodos (actores individuales, personas o cosas dentro de la red) y los lazos, márgenes o vínculos (relaciones o interacciones) que las conectan. Ejemplos de estructuras sociales comúnmente visualizadas a través de los análisis de redes sociales son las redes de medios, redes de amistad y conocidos, gráficos de colaboración o de parentesco. Estas menudo se visualizan a través de sociografías donde los nodos se representan como puntos y los enlaces como líneas (véase el Anexo 6.4.).

3.1.4. El rol de la persona, de los profesionales y de las organizaciones

Encontrar socios de la red, construirla y mantenerla de manera que los recursos estén disponibles, no es una tarea fácil. La organización debe confiar específicamente este trabajo a un especialista o un equipo de especialistas.

Un miembro cualificado del personal debe cumplir varios requisitos (véase también **IO2 THINA, IO3 HAS o IO4 THSUNA**) para convertirse en un buscador de recursos exitoso. Para tener éxito en la búsqueda de recursos, un trabajador cualificado necesita unos talentos y habilidades además de la convicción de que las posibilidades de la comunidad cumplan con el propio compromiso. No sólo debe ser capaz de trabajar empleando el enfoque centrado en la persona, sino que también debe tener habilidades de trabajo en red y de comunicación.

Los buscadores de recursos necesitan conocimientos, ser comunicativos y estar en contacto con la gente. Deben ser capaces de descubrir rápidamente qué es lo que entusiasma a los demás y por qué los convence. Deben proporcionar la perspectiva de trabajar a más largo plazo en la organización para mantener las redes. También es importante una buena cooperación e intercambio con los otros miembros del equipo.

Los buscadores de recursos necesitan hacer malabares con varias bolas a la vez y, por tanto, deben ser capaces de moverse en diferentes situaciones y entornos, tales como reuniones sociales, grupos de apoyo de padres e hijos, un club de tercera edad o un bar público del barrio.

El trabajador de apoyo, con el usuario, debe empezar primero en crear una red personal con partes relevantes de su contexto local.

Hay que llegar a estos actores relevantes dentro de las diferentes organizaciones y partes de la comunidad local para crear una red formal. Estos pueden consistir en alguien miembro de la administración local que tenga competencia en temas de vivienda, servicios sociales, centro comunitario, consultorio médico, tienda cercana, dueño de un bar, miembros de una iglesia o mezquita, amigos o vecinos o grupos y clubes locales.

Localice estas partes interesadas pertinentes dentro del área local y emplee cualquier red existente, por ejemplo, la propia red del usuario de apoyo o una red de organizaciones que tengan experiencia trabajando con personas necesitadas.

Presente y conozca las partes interesadas. Estas pueden señalar a otras partes interesadas que pueden ayudar aún más a satisfacer las necesidades de los usuarios. Esto puede crear partes formales e informales a una red.

Busque iniciativas a nivel comunitario que puedan ser desconocidas para las autoridades. Las personas clave que pueden ayudarle a llegar a comunidades concretas u otras partes interesadas desarrollan un papel de peso en la creación de una red. Se trata de quién y qué conoce otro y cómo puede inspirar a otros dentro de la comunidad local para que se involucren. Estas personas también pueden contribuir a extender la causa del usuario de apoyo a una audiencia que de otra manera sería inalcanzable.

Sea creativo y tome riesgos cuando se acerque a los demás. El peor de los casos es que una entidad o persona no quiera ofrecer el apoyo. No hay una opción equivocada. Trate de crear conciencia sobre las necesidades de apoyo, así como de los propios recursos que pueden aportar a la comunidad. Esté preparado para escuchar cualquier preocupación e intente crear un sentido de cooperación y comprensión.

Tómese su tiempo para conocer a la gente, a pesar de que alguna vez necesite encontrar una solución rápida y fácil: este proceso es tan valioso como cualquier resultado. Active el “*capital social*” en las personas y organizaciones de la comunidad. A tal efecto el profesional debe invertir en las relaciones y mantener los contactos, por lo que no sólo se pueda llegar a ellos cuando haya un problema.

Las organizaciones tienen conexiones con otras entidades a través de asociaciones paraguas, a través de contratos con empresas o autoridades. Del mismo modo que el capital social en el espacio del usuario, estas deben activarse para proporcionar más recursos posibles.

Las organizaciones podrían emplear su experiencia para unir esfuerzos y ofrecer mejores servicios al usuario de apoyo. Por ejemplo, a través del cuestionario enviado por esta guía, el **Consejo de Southwark de Londres**, Reino Unido, nos informó sobre la posibilidad de asociarnos con la organización benéfica nacional **Shelter** para abordar el problema de las personas sin hogar de una manera nueva e integrada. Los asesores de Shelter trabajan junto al personal del Ayuntamiento para proporcionar asesoramiento y apoyo gratuito e independiente a cualquier persona que lo necesite. No sólo el personal del Ayuntamiento debe recibir formación interna, sino que el personal de la organización benéfica también trabaja para el equipo del Ayuntamiento.

SUPPORT Fundación Tutelar Girona, socio de TopHouse, ha trabajado con el **Instituto de Asistencia Sanitaria de Girona (IAS), Cataluña**, para proporcionar una red comunitaria de apoyo psiquiátrico y médico a las personas que viven con enfermedades mentales que anteriormente no podían recibir tratamiento suficiente. El personal psiquiátrico y médico trabaja desde varios centros médicos que viajan por el territorio para llegar a los usuarios del servicio.

Por parte de la organización y el buscador de recursos, no hay que decir que también es necesaria la concesión de dedicarse a la creación de redes fuera de los rígidos horarios de trabajo.

Para los nuevos especialistas del equipo, es una buena idea hacer una estancia de corta duración con socios importantes de la red (ver 3.1.2.). Esto permite conocer bien a los socios de cooperación y establecer un contacto personal.

La voluntad de documentar la información sobre los nuevos socios de la red es esencial.

Los usuarios de apoyo deben asumir un papel activo respecto a los objetivos y, como ya se ha dicho en la introducción, de lo que quieran conseguir (véase 2.4.). El usuario de apoyo puede estar facultado para expresar su voluntad a terceros y articular sus demandas relativas a sus derechos ante las autoridades públicas.

3.2. Los socios de la red

Todos los participantes de una red se definen como socios de la red:

El término puede ser utilizado de diversas maneras - como un contacto intensivo, esencial, o simplemente por casualidad, pero a pesar de ello, significativo. La importancia de un contacto siempre se atribuye a la persona que está en el centro de la red.

3.2.1. ¿Quién podemos considerar como socio?

Dado que el trabajo comunitario y el trabajo en red implican trabajar con una persona y entorno, pueden formar parte de la red socios muy diversos:

Pueden ser personas clave de las autoridades, oficinas o empresas o el centro comunitario local, un consultorio médico, una tienda cercana, el propietario de una cafetería, los miembros de una iglesia o mezquita, amigos y vecinos o grupos y asociaciones locales. En principio, cualquier persona o entidad puede ser socio de la red. Lo más importante es que pueda y quiera poner recursos a disposición.

La relación con los socios de la red también puede ser fuerte o débil. Ambos tipos de relación tienen sus ventajas. Una relación de tipo fuerte con los socios de la red resulta en una mayor motivación para proporcionar apoyo. Una relación de tipo débil con los socios, a menudo abre nuevas oportunidades, ideas y contactos. (Cf. Früchtel / Budde, 2006)

3.2.2. Redes existentes en la vida de la persona y como involucrarlas

Como ya se ha dicho anteriormente, puede haber redes de apoyo ya establecidas en el área local, tales como el intercambio entre vecinos, bancos del tiempo, etc. (Véase 3.1.1.).

El propio usuario de apoyo también puede llevar tras de sí una red establecida.

La técnica del “*Eco-Mapping*” es un método que ayuda a averiguar cómo la red beneficia al usuario y qué relaciones (y para qué motivos) tienen con los socios de la red. Ayuda a los usuarios a reconstruir las redes y los trabajadores de apoyo a ver dónde se necesitan recursos. Las personas / socios que aparecen en los eco-mapas también representan recursos que pueden ser útiles en el trabajo por casos.

Con el usuario de apoyo, el ecomapa puede ser completado haciendo preguntas sobre personas que en situaciones específicas se consideran útiles y de apoyo, por ejemplo:

- ¿Cuáles son tus amigos en el barrio?
- ¿A quién se informa de los acontecimientos importantes, como un embarazo o un matrimonio?
- ¿A quién se pide consejo cuando hay dudas?

Para obtener información más detallada sobre la cartografía ecológica, véase los anexos 6.3 y 6.4.

3.3. Mantener la red

Una vez la red ha sido establecida con éxito, en la siguiente etapa es esencial mantenerla para asegurar la preservación continua de los recursos creados.

3.3.1. El cuidado de la red y sus socios

Si se han establecido contactos y se han encontrado socios para la cooperación y el apoyo, es necesario establecer una red que funcione. Para que la red esté disponible cuando sea necesario, es esencial cuidar a los socios de la red independientemente del trabajo relacionada con los casos.

Hay que mantener la conexión con los contactos y dar apoyo a los socios de la red. En esta etapa es esencial tener una visión general de todos los socios. Esto puede conseguirse, por ejemplo, creando un archivo de recursos.

En un archivo de recursos se puede almacenar sistemáticamente información diversa sobre personas y contactos.

No se trata sólo de almacenar información, sino también de procesarla, guardarla de tal manera que pueda ser recuperada de forma selectiva y permita un buen mantenimiento de los contactos. Por lo tanto, es necesario crear un procedimiento estandarizado en el equipo.

Según sugiere (Früchtel, Budden, Cyprian; 2013), una posibilidad podría ser crear un archivo de recursos que conste de cuatro tipos de tarjetas de diferentes colores:

- **Tarjeta de organización**

Una cara de la tarjeta contiene información básica sobre esta, como los datos de contacto, el grupo destinatario, el equipo y las ofertas disponibles. Además, también se apuntan a la persona de contacto, la persona a cargo y la fecha de las actualizaciones.

La otra cara de la tarjeta contiene información sobre los posibles recursos de la organización y para la organización que tienen a su disposición. También señala qué recursos puede necesitar esta, ya que este puede ser un punto de partida para crear un nuevo vínculo.

En la parte inferior de la tarjeta se documentan las actividades y acciones, es decir, lo que se ha hecho con la organización.

- **Tarjeta de ciudadano**

La primera cara de la tarjeta contiene información básica, como detalles de contacto, disponibilidad, cumpleaños, habilidades e información sobre lo que podría ser necesario.

En la otra cara se encuentran las acciones / actividades, estructuradas por fecha, especialidad, contenido y resultado.

La categoría "matching" documenta cómo y dónde este ciudadano ya ha aportado recursos.

▪ **Tarjeta de Competencia**

Esta incluye diversas habilidades para hacer frente a la vida cotidiana, como las tareas del hogar, la atención sanitaria, la capacidad manual, el trabajo en la oficina, los idiomas, etc.

Las tarjetas de competencia se crean para los ciudadanos en función del número de competencias que pueden o deben ofrecerse. Sólo se describe con más detalle la competencia y se señalan las posibles preferencias en el punto de introducción. Se puede establecer un vínculo con la tarjeta ciudadana introduciendo el nombre del titular de la competencia.

▪ **Cartas de Fortaleza**

Estas cartas se crean de acuerdo a las tarjetas de competencia, pero aquí se documentan las fortalezas en lugar de las competencias.

Antes de que la información recopilada pueda ser almacenada en el archivo y puesta a disposición de los socios del equipo, el interesado debe estar de acuerdo en ser incluido en el archivo de recursos. Por supuesto, es necesario informar al socio de la red sobre el sentido del uso y asegurar que la información sólo se transmitirá a terceros si se ha dado el consentimiento concreto.

Aparte de documentar los contactos es importante proporcionar a los socios de la red los propios datos de contacto y compartir tarjetas de visita.

Una vez se haya establecido una red local individual, invite a los socios a conocerse entre sí. Esto puede lograrse organizando reuniones informales ocasionales o eventos sociales para invitar tanto a socios como usuario de apoyo.

Los contactos pueden mantenerse bien informados mediante la participación de los socios de la red en proyectos o organizando sesiones informativas donde son invitados. Esto también da a los socios la oportunidad de conectar con la red.

Mediante su mención en informes anuales o con el envío de tarjetas de felicitación en ocasiones, de boletines periódicos o de contactos telefónicos, los socios de la red pueden ser reconocidos y señalados como tales en la cooperación.

Es importante para el mantenimiento de la red crear constelaciones en las que todos ganen. Después de todo, al socio de la red también le gustaría beneficiarse de esta colaboración.

Hay que trabajar junto con las partes interesadas centrándose en encontrar la solución y no en el problema. Hay también capacitar a los usuarios de apoyo para que muestren los propios activos y recursos.

3.3.2. Movilización de la red

Las necesidades y servicios de apoyo dependen de la voluntad de la persona. Por encima de todo es necesario conocer la voluntad y objetivos de los usuarios de apoyo. Varios métodos funcionan, como: *"Mis fortalezas - Lo puedo hacer bien!"* (Doose; 2011) o *"¿Qué es importante para la persona?"* (Lunt, Sanderson, New Paths to Inclusion).

Con la ayuda de la llamada comprobación de recursos, se identifican y examinan más de cerca las competencias, fortalezas, talentos y redes existentes. Al mirar los recursos se crea una actitud positiva y se hace posible un enfoque orientado a la solución. El propio usuario de apoyo también reconoce el potencial que se encuentra dentro de estos y las posibilidades que llevan en sí mismos.

La comprobación de los recursos tiene lugar con participantes de diferentes áreas de la vida del destinatario, sus fortalezas son detalladas y anotadas mediante la metodología *brainstorming*. Las fortalezas pueden relacionarse con habilidades, propiedades, relaciones o recursos sociales. Posteriormente, los puntos fuertes citados se concretan y registran en tarjetas de recursos para poder recuperarlos posteriormente.

El trabajador de apoyo participa activamente en la recolección de recursos y aporta los propios activos conocidos del área o barrio al que el destinatario tiene acceso. Es importante tener un amplio conocimiento de los recursos disponibles, por lo que los socios de la red deben ser informados por el especialista. Los recursos en casos no relacionados emplean para el caso individual, el especialista se pone en contacto con el socio de la red y pide apoyo.

3.3.3. El rol de los profesionales

Se trata de las personas que " permiten " que los usuarios que reciben apoyo hagan o entren en contacto. Los miembros del equipo profesional siempre tienen el usuario en el centro de sus

actividades y crean ayudas en torno a la persona para que pueda alcanzar sus objetivos. Los miembros del personal conocen a las personas de la red y pueden ayudar a los usuarios a movilizar contactos. También pueden introducir los propios contactos y ponerlos a disposición.

Estos también tienen el trabajo de capacitar a los usuarios para que ellos mismos puedan movilizar los propios contactos. El objetivo de la ayuda es permitir que los usuarios puedan hacer frente a las necesidades de forma independiente y se coordinen con los miembros de la red según sus necesidades.

El papel de los miembros de las organizaciones consiste en la coordinación de la red, que no interviene directamente, sino que mantiene la visión general y conoce los socios que la integran.

3.3.4. El rol de la persona y su interacción con los miembros de la red

Los usuarios son el centro de la red - son los actores principales y son responsables (con posible apoyo). Los usuarios son los interlocutores con los socios de la red. Estos deben experimentar esta responsabilidad, que es posible gracias a los miembros de las organizaciones. Asumir esta responsabilidad es fundamental para el servicio de apoyo.

4. Factores clave para el éxito y resultados de aprendizaje para poner en práctica esta guía

4.1. Resultados de aprendizaje para los profesionales del servicio de apoyo o vivienda

Atención centrada aplicada profesionalmente - Trabajando con la voluntad del usuario de apoyo

El aspecto primordial del trabajo con los usuarios es la misma persona. Trabajar con su voluntad y no sólo con deseos o ideas. Este enfoque es poderoso y estimulante. Adoptando este enfoque aumenta la responsabilidad de la persona que recibe el apoyo. Si alguien quiere algo, tiene una calidad diferente a la de desear algo.

Descubrir la voluntad de una persona es o puede ser un proceso largo. A través de un trabajo preliminar se puede crear una base sostenible que permita el intercambio de intereses, fortalezas y voluntad propia. Además, puede ser necesario el apoyo en la búsqueda de estos tres elementos.

Los trabajadores que se dedican al apoyo o asignación deben ser capaces de desarrollar los servicios necesarios relacionados con el estilo de vida del usuario. En el contexto del apoderamiento, estos

deben ayudar al usuario a conseguir un estilo de vida independiente y participativa. Los trabajadores deben tener interés en el usuario, conocer las metodologías de apoyo y reflexión centrados en la persona, así como la competencia para actuar cuando sea necesario.

Los cuestionarios preparados y los materiales de trabajo para uso adaptativo (el llamado "conjunto de herramientas metodológicas") puede ayudar en estos procesos.

Los trabajadores asumen un nuevo rol

La implementación de esta guía también requiere un replanteamiento de los trabajadores. Es importante distanciarse de la actitud de los ayudantes profesionales de hacerlo todo y poner en primer lugar las posibilidades del entorno. La función de los trabajadores cambia a través de esta visión - desde proveedores de apoyo global a gestores de la red de usuarios. Los trabajadores coordinan y facilitan encuentros y contactos y apoyan los usuarios ayudándoles a mantener y expandir sus redes.

Orientación hacia el espacio social - considerarlo como un recurso

Se anima a los trabajadores a mantener los ojos y oídos preparados en el espacio social. Constituyen un vínculo importante entre el usuario y el espacio y deben apoyar y facilitar los encuentros, los contactos y la cooperación. Los trabajadores se orientan hacia los objetivos de los usuarios, juegan un papel decisivo en la configuración de las redes y se ven a sí mismos como los impulsores.

Por lo tanto, los trabajadores deben estar familiarizados con los formularios de tratamiento de datos de contactos y ser capaces de archivar de manera estructurada. La capacidad de comunicación y el entusiasmo para ponerse en contacto con otros son también requisitos para una implementación exitosa.

4.2. Resultados de aprendizaje para las organizaciones

Organizaciones abiertas

Las organizaciones sólo aprenden y tienen éxito si están abiertas al entorno, permitiendo la permeabilidad entre todos los niveles jerárquicos y convirtiéndose en socios de la cooperación. Por lo tanto, también es necesario pasar de una relación competitiva a una cooperación en asociación con otras entidades e instituciones (por ejemplo, en el sector de los gobiernos locales).

Es más probable que una organización autónoma se desarrolle con dificultades que unas en red.

Por lo tanto, a nivel organizativo, es importante coordinar o participar en eventos regulares, reuniones de trabajo en red o conferencias para lograr una implementación exitosa.

Las organizaciones deben tener el valor de reflexionar sobre la propia actividad y abrir nuevos caminos. Desde un punto de vista centrado en la persona, las organizaciones sólo tienen éxito y se consolidan si están orientadas a la voluntad de los usuarios de apoyo y sus servicios en consecuencia.

Las organizaciones ponen sus contactos y redes a disposición de otras partes interesadas.

Un factor esencial es que algunas partes de una organización no sólo emplean los contactos existentes, sino que también los ponen a disposición de todo el sistema organizativo. Una organización debe reconocer la importancia de la cooperación y los contactos a todos los niveles. Sólo entonces es posible un intercambio fructífero y cada nivel puede aprender y beneficiarse de todos.

Las organizaciones consideran el trabajo orientada a la comunidad en términos de contenido y lo convierten en cultura viva.

La misión de las organizaciones también debe incluir el compromiso hacia la puesta en práctica de métodos de trabajo socialmente orientado. Los trabajadores deben tener la opción de asistir a cursos de formación y perfeccionamiento necesarios y participar en reuniones de trabajo en red. Esto puede requerir horarios de trabajo más flexibles y un entorno de trabajo más elástico para los trabajadores.

En cualquier caso, las normas y estructuras internas deben adaptarse de manera que apoyen los procesos.

4.3. Resultados de aprendizaje para la persona

Los usuarios del servicio se convierten en planificadores

Los usuarios conocen sus fortalezas e intereses. Se ocupan de las circunstancias personales y las propias oportunidades de desarrollo y cambio. Tienen la voluntad de dar forma a su situación y vida actual y futura.

Por lo tanto, se anima a los usuarios a estar abiertos al cambio y en su entorno. El diálogo con los trabajadores de apoyo fortalecerá su responsabilidad personal y se les capacitará para hacerse cargo

del apoyo necesario. El objetivo principal es pasar del trabajo puramente profesional al uso del espacio social y los contactos.

4.4. Resultados de aprendizaje para la estrategia política

Los responsables políticos proporcionan recursos financieros para la vivienda individual y las necesidades de apoyo

Los intereses financieros / económicos de los proveedores de financiación deben alinearse con las necesidades individuales de los usuarios de la ayuda. Para conseguir una vivienda y un estilo de vida personalizados, son necesarios servicios que satisfagan las necesidades y los requisitos de apoyo individuales en las diferentes fases de la vida de los usuarios de la ayuda.

Permitir la configuración del entorno de vida personal en el sentido de la inclusión requiere, por tanto, que los responsables políticos y los inversores pongan a disposición una variedad de opciones de vivienda.

Los responsables políticos involucran a los usuarios y las organizaciones de apoyo en el proceso de planificación y desarrollo de la vivienda y apoyan el establecimiento de redes.

Los usuarios y las organizaciones de apoyo deben participar en los comités de planificación municipal, regional o estatal, así como en los proyectos de desarrollo de los barrios.

Hay que crear redes y estructuras participativas para que los usuarios puedan contar con el apoyo disponible a escala local.

5. Referencias

Astorch, Núria, „La consulta psiquiátrica, al carrer“, El Punt Avui 7. Mai 2018, <http://www.elpuntavui.cat/societat/article/14-salut/1387598-la-consulta-psiquiatrica-al-carrer.html> (31.12.2019).

Birkhölzer, Karl, *Statement of the economist Karl Birkhölzer*, 2019.

Budde, Wolfgang, Früchtel, Frank, Hinte, Wolfgang, *Sozialraumorientierung – Wege zu einer veränderten Praxis* (Hg.) Wolfgang Budde/Frank Früchtel/Wolfgang Hinte, Wiesbaden: Springer VS-Verlag 2006.

Doose, Stefan, „The Project „New Paths to Inclusion“, in: *Training and Practice in Person Centred Planning- A European Perspective: Experiences form the New Paths to Inclusion Project*. (Hg.) Julie Lunt/Andreas Hinz, Stamford: Dalrymple and Verdun 2011, p. 16-23.

Früchtel, Frank, *Umbau der Erziehungshilfe: von den Anstrengungen, den Erfolgen und den Schwierigkeiten bei der Umsetzung fachlicher Ziele in Stuttgart*. Weinheim/München: Juventa-Verlag 2001.

Früchtel, Frank, Budde, Wolfgang, „Wie funktioniert fallunspezifische Ressourcenarbeit? Sozialraumorientierung auf der Ebene von Netzwerken“, in: *Sozialraumorientierung – Wege zu einer veränderten Praxis* (Hg.) Wolfgang Budde/Frank Früchtel/Wolfgang Hinte, Wiesbaden: Springer VS-Verlag 2006, p. 201-218.

Früchtel, Frank, Budde, Wolfgang, Cyprian, Gudrun, *Sozialer Raum und Soziale Arbeit: Fieldbook: Methoden und Techniken*. Wiesbaden: Springer VS, 2013³.

Früchtel, Frank, Cyprian, Gudrun, Budde, Wolfgang, „Sozialer Raum und Soziale Arbeit“, in: *Sozialer Raum und Soziale Arbeit: Textbook: Theoretische Grundlagen* (Hg.) Frank Früchtel/Gudrun Cyprian/Wolfgang Budde, Wiesbaden: Springer VS-Verlag 2013, 11-20.

Gabler, Sonja, Kolar Paceski, Marianne, „Sozialraumanalysen als Beitrag zur sozialräumlichen Entwicklung in städtischen Regionen“, in: *Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten* (Hg.) Roland Fürst/Wolfgang Hinte, Wien: Facultas 2017², p. 209-224.

Herwig-Lempp, Johannes, *Ressourcenorientierte Teamarbeit: systemische Praxis der kollegialen Beratung; ein Lern- und Übungsbuch*. Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht 2004.

Herz, Andreas „Ego-zentrische Netzwerkanalysen zur Erforschung von Sozialräumen“, <https://www.sozialraum.de/ego-zentrierte-netzwerkanalysen-zur-erforschung-von-sozialraeumen.php> (31.12.2019)

Hinte, Wolfgang, *Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten* (Hg.) Roland Fürst/Wolfgang Hinte, Wien: Facultas 2017².

Housing Europe, "Elosh", 2019 <http://www.housingeurope.eu/section-47/elosh> (31.12.2019)

Lunt, Julie, Sanderson, Helen, "Stories and Experiences in the Project", in: *Training and Practice in Person Centred Planning- A European Perspective: Experiences from the New Paths to Inclusion Project*. (Hg.) Julie Lunt/Andreas Hinz, Stamford: Dalrymple and Verdun 2011, p. 25-29.

ODI, "Strategy Development: Social Network Analysis Toolkit" <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/6381.pdf> (31.12.2019).

Pollinger, Katrin, „Partizipation & nachhaltige Entwicklung in Europa“, 2019 <http://www.partizipation.at/1224.html> (31.12.2019).

Southwark Council, "Southwark Council teams up with leading Shelter to prevent homelessness", 2017, <https://www.southwark.gov.uk/news/2017/jul/southwark-council-teams-up-with-leading-charity-shelter-to-prevent-homelessness> (31.12.2019)

Soziales Wien Fonds, "Berichte Team Focus" 2019, <https://www.fsw.at/p/teamfocus> (31.12.2019).

Training pack Person centred planning, "Becoming a person centred organisation", 2017 <http://trainingpack.personcentredplanning.eu/index.php/de/becoming-a-person-centred-organisation-de> ().

University Duisburg Essen, „Personalsuche Wolfgang Hinte“, 2019 <https://www.uni-due.de/person/10392> (31.12.2019).

UNHCR, "Convention on the Rights on Persons with Disabilities", 2019 (<http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>) (31.12.2019).

6. Anexos

Online Search and Research methods.

Search terms using Google

A wide range of search terms was used to maximise the detection of relevant research. Key word searches combined "Integrated Housing" OR "Inclusive Housing" OR "Person Centred Approach" OR "Cross Sectoral Collaboration" OR "Living Independently „OR "Local Housing Disability" OR "Supported Living Networks".

Selection criteria

To determine whether to include or exclude a study or article was assessed based on its relevance, title or abstract.

Studies/articles that were included were:

- published from the year 2010 onwards.
- about networking support collaboration, integrated housing, person centred approach.
- targeted at adults aged 18-64 years with support needs due to learning disabilities.

Information received through country reports from the TopHouse partners in Finland, Spain, Belgium, Ireland and Austria.

Information received through the dissemination of a questionnaire set out by Jugend am Werk (Austria) asking specific questions regarding cross sectoral collaboration, working in networks and support user input.

Questionnaire Dissemination

The TopHouse working group from the Viennese organisation Jugend am Werk created a questionnaire to find out how organisations working either in the housing and support allocation or directly in the support field of social work cooperated within cross-sectoral networks.

The following questions were formulated in a questionnaire including information about the TopHouse project and sent to organisations of which four replied.

1. Describe briefly which support network partners you already work together with and how this collaboration works: for example, with educational establishments, health authorities, vocational training and employers, financial services (banks, social welfare office, and tax office), housing associations, counselling centres and any other authorities.

- 1a. Which collaborations and contacts have proven to be particularly helpful?
2. Is there a person or a certain position responsible for setting up the support networks? If so, which person/position has proved suitable to carry out this task? If not, how is the support network otherwise established?
 - 2a. A support user usually brings with them some form of established network. How are these network partners included?
 - 2b. How is the user supported/encouraged in setting up a support network themselves?
 - 2c. Do network partners need to fulfil certain requirements? If so, what are these?
3. How are existing networks provided for in the support network and how does this work best?
4. In terms of experience, support and information, what are the needs and requirements of a support network partner?
 - 4a. How do the support network partners work together?
5. Can you give examples of collaboration/interaction between the user and the support network partners?
 - 5a. Who is responsible for starting up the networks and can you describe how this is implemented?
 - 5b. Do you have experience of support users offering/bringing their own skills and resources to the support network? If so, how does this work?
6. Do you already use or are you aware of a best practice guide on how to set up a housing and support network? If so, please give details.

Eco Maps (according to Früchtel/Budde)

The stages of eco-maps

Preparation

It is unusual to ask people about their networks. That is why the professional worker may have inhibitions. Experience has shown, however, that those concerned feel very comfortable when asked

such questions, because they see themselves as experts. However, a mandate to start this task is important. Therefore, a detailed introduction that clarifies the goal of the exercise is essential.

Start: The 8-field card

Because networks are latent, the segments of the 8-field map help to focus on different parts of everyday life - family relationships, work colleagues or classmates, neighbours, friends, members of clubs or associations to which people belong, or the segment of professionals with whom they are in contact. However, the categories must not be in the foreground during the conversation. They are only a means of identification, never a means of order.



Of course, it can happen that the same person might be assigned to several segments. It is sufficient to assign them once only. The proximity to the centre can be an expression of social proximity, but there is no need to be specific about it. The primary goal is to find as many people as possible.

Sometimes it is helpful to remember second level networks. This means, that each person named is responsible for further contacts, the partner, for example, has his/her own network. If it is difficult for the support user to remember many names or network users, the 8-field card can also be used in several stages. Certain areas of the 8-field map can be reserved for places (e.g. the village in which one works, lives, is born), times of day (morning, afternoon, evening), biography sections (childhood,

youth, adulthood). The categories should help the conversation but must not distract from it. Order is not the goal, but mass.

Who writes, who talks while filling in the form? That depends. If possible, it should be the network expert, i.e. the interviewee. In any case, it is always advisable to lay the sheet in such a way that the interviewee can read it. That is at least A3 format.

The beginning may be a little clumsy because it is unusual to talk about the network. By asking questions you can use make it easier for the user and it provides orientation: Who is your favourite uncle? Which field do you want to start with? Who should I enter first? Since networks are latent, finding the network person is not an easy thing. Here network questions can help, which allow views on different situations of everyday life.

These questions are not listed here so that you can work through them like a questionnaire, but so that you can incorporate one or another into the course of the conversation (cf. also Kähler 1983b):

- Who are your friends in the neighbourhood?
- Who do you inform about important events such as pregnancy or marriage?
- Who do you ask when you need advice?
- If you have done something good/bad, what do you do, who do you go to?
- Who would you take with you on a desert island?
- From who could you borrow a large sum of money?
- Who do you listen to when you have an important decision to make?
- Who can you visit at any time?
- Who tells you now and then that you are good at what you do?
- Where is your favourite place in this town? What are you doing there?
- In your family, who is important to you and how?
- Who in the workplace do you talk to the most?

There are also questions that place particular emphasis on faded and weak relationships:

- Who were your friends in school, during your education?
- Who else do you have contact with? How often? What occasions? Who do you no longer have contact with, but would like to have?
- Who would you invite to your wedding? Who would invite you to their wedding?

- Who did you meet/telephone/email last week? Possibly, go over names in the address book or entries on the cell phone.
- Who lives in your street/house?

Preparation of a social network map

The next stage is to look at each person and find possible resources. After all, it is all about identifying potentials in the network in order to build solutions to problems.

Therefore, from the very beginning, the conversation is more than "a naming of persons, but an invitation to remember, report and present" (Herwig-Lempp 2004, p. 356). The key to success are the reactions of the specialist: In principle, what is found is considered valuable, which encourages further discoveries. The more "appreciative curiosity" (ibid. p. 357) professionals display, the more productive this expedition into their world. The resource finder describes the network persons e.g. in relation to place of residence, hobbies, life experiences. This is not an end in itself. It is not about the data as data, but about the collection of potentials in the people on the 8-field card. The easiest way to do it is by default to view each person from different perspectives.

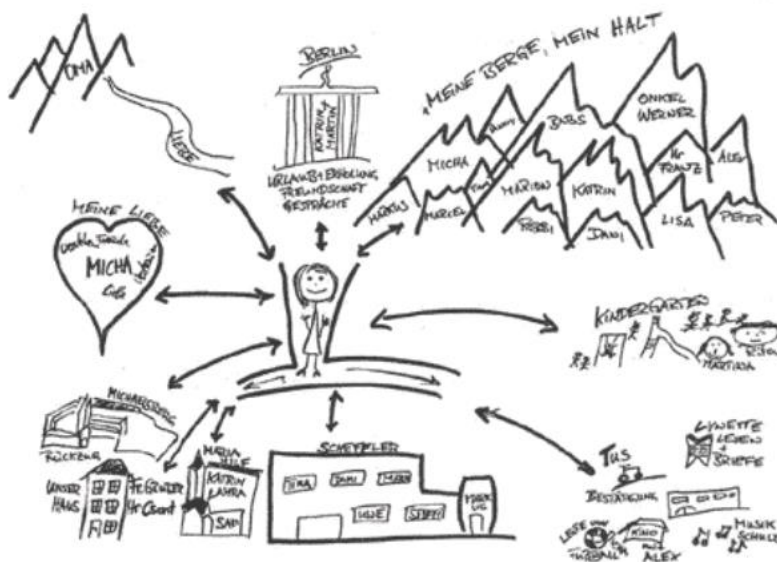


Image: Sozialraum.de

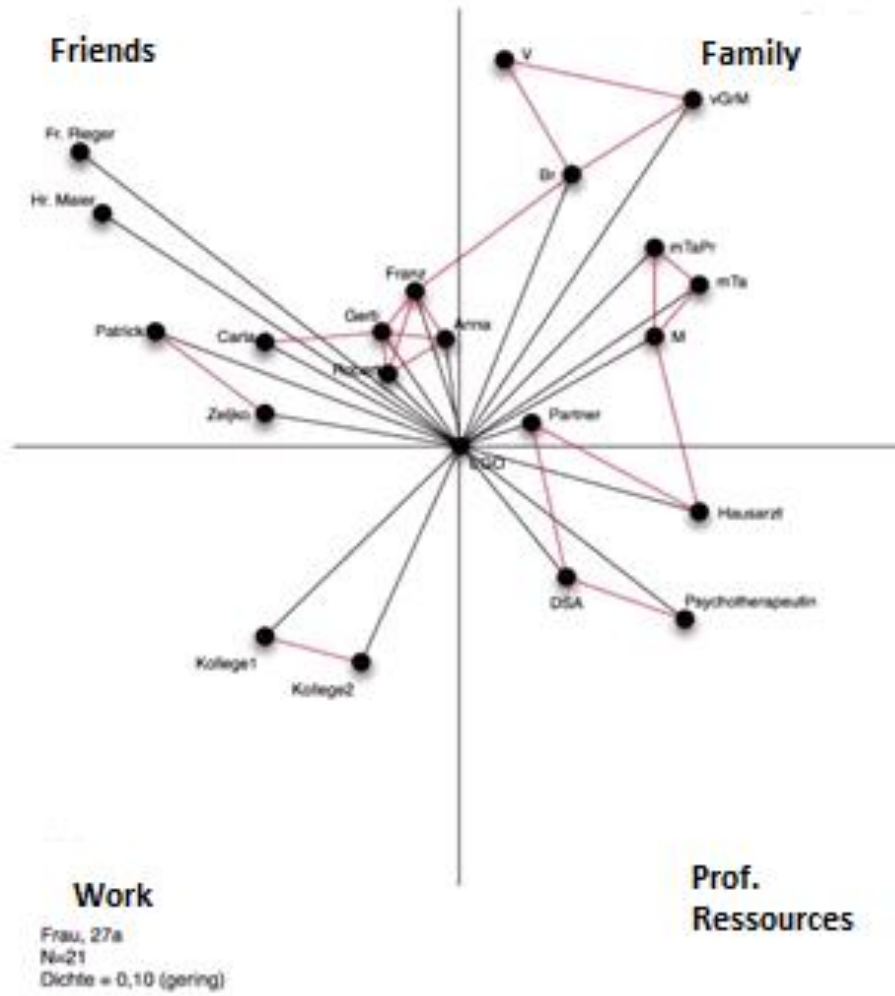
Examples of resources of a person's network that can be observed more closely:

- places of residence (because they may contain geographical mobility resources)

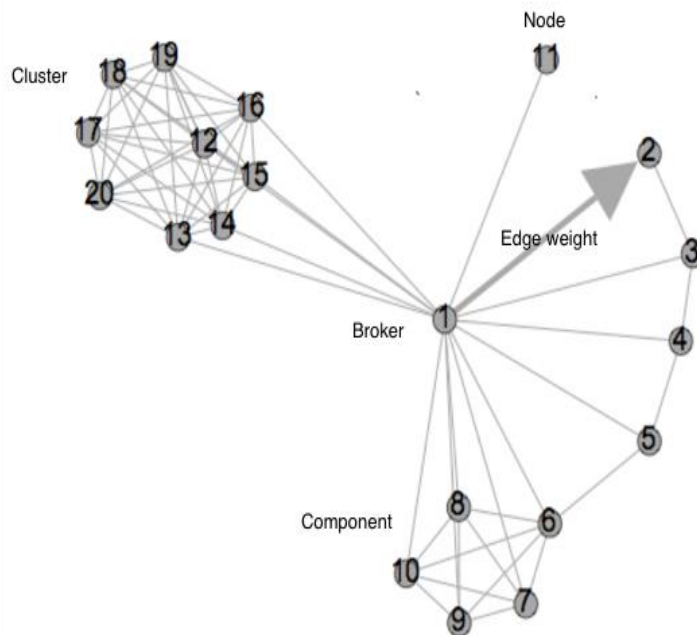
- profession or vocational training (because they contain knowledge and connections)
- hobbies (ditto)
- relationships with important persons or bodies
- mastered crises (because crises are an essential part of our life experience)
- professional or private successes
- special material facilities such as cars, tools, living space, etc.
- employer
- skills and characteristics

Every experience, every hobby, every special ability, every good relationship, every VW bus or available tool, every biographical success, whether in dealing with a life crisis, a landlord or employer, can be the material from which a current or future support arrangement can be made. When recording these resource conversations, individual social network maps are created.

Just as networks are latent, social network maps are always only a part of what is possible. They are often dependent on certain situations. If you have to renovate, certain people come to mind and their wallpapering table is more striking than their skill in filling in tax returns. Good experience is also made when suggesting creating an eco-map on any occasion or at least encouraging people to be detailed and extravagant in describing the resources. You don't know in advance which resource will later be needed for a solution. Sometimes particularly unusual resources inspire solutions that one would never have come up with through a "professional" repertoire. This means that the more you collect and the less you evaluate whether what you collect is useful, the greater the probability of getting "made-to-measure suits" (Früchtel 2001, p. 18).



Source: www.pantucek.com



Legend:

Node: Individual in the network

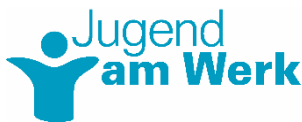
Cluster: Communities within a network

Broker: A node which is positioned e.g. between two clusters and can act as a "bottleneck"

Edge Weight: An individual or component in a network with specific capacities, strengths.

Component: Nodes which are separated from other nodes or clusters within a network.

Source: <https://cvcedhlab.hypotheses.org/106>



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Copyright © TOPHOUSE Partnership 2019

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system without the prior permission of the copyright.

