



Trabajo en red como solución innovadora para la gestión de casos

Mariela Arzola Mora

Trabajadora Social

Diplomada en Administración de RR.HH y Mediación Familiar

Unidad OIRS Nivel Central

SernamEG

**“La pobreza no es un accidente.
Como la esclavitud y el apartheid,
es una creación del hombre y puede
eliminarse con las acciones de los
seres humanos.”**

-Nelson Mandela



¿De qué hablaremos?

- ✓ Definiendo los casos sociales complejos y herramientas con las que contamos para atenderlos.
- ✓ Actividad para evaluar estado de redes en la región.
- ✓ Algunas orientaciones para fortalecer la red de trabajo en la región.
- ✓ Orientaciones para el abordaje de casos de VCM.

¿Cuándo hablamos de un caso complejo o difícil de abordar?

¿Qué los hace complejos o difíciles de abordar?

- ✓ Grupos vulnerables: personas en situación de discapacidad, mujeres, niñas y niños...
- ✓ Altamente demandantes de soluciones inmediatas.
- ✓ Múltiples necesidades.

...que no han sido atendidos correctamente.

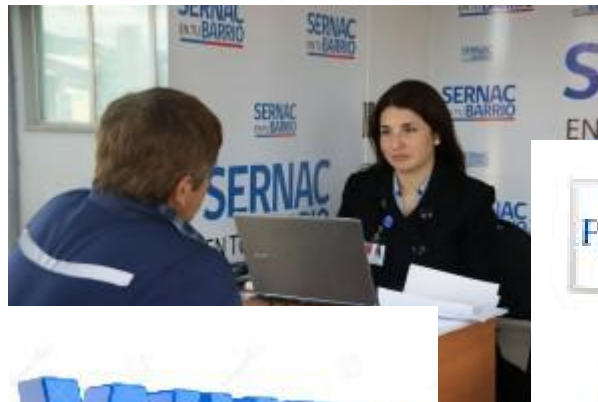
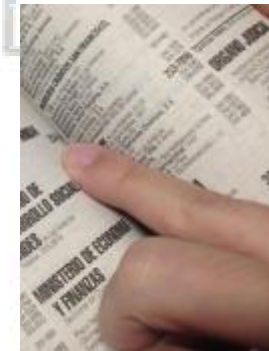
¿Cuento con las competencias para atender un caso complejo?

¿Cuáles son mis herramientas personales para abordarlos?

- ✓ Empatía.
- ✓ Escucha activa.
- ✓ Buen trato.
- ✓ Lenguaje formal y claro.
- ✓ Asertividad.
- ✓ Disposición a la resolución.
- ✓ **Compromiso social.**

“Una buena cabeza y un buen corazón son siempre una combinación formidable”. Nelson Mandela.

¿Cuento con herramientas institucionales?



Cuando se trabaja en Red...

- <https://www.youtube.com/watch?v=HiITPKoOsw>

Actividad 1

@ ¿Qué tipos de redes conozco y para qué las utilizo?

@ ¿Tengo una red de trabajo?

@ ¿Necesito de una red de trabajo?

@ ¿Puedo construir una red de trabajo?

@ ¿Cómo construyo una Red Social?

@ ¿Qué requisitos debe tener una red de trabajo?

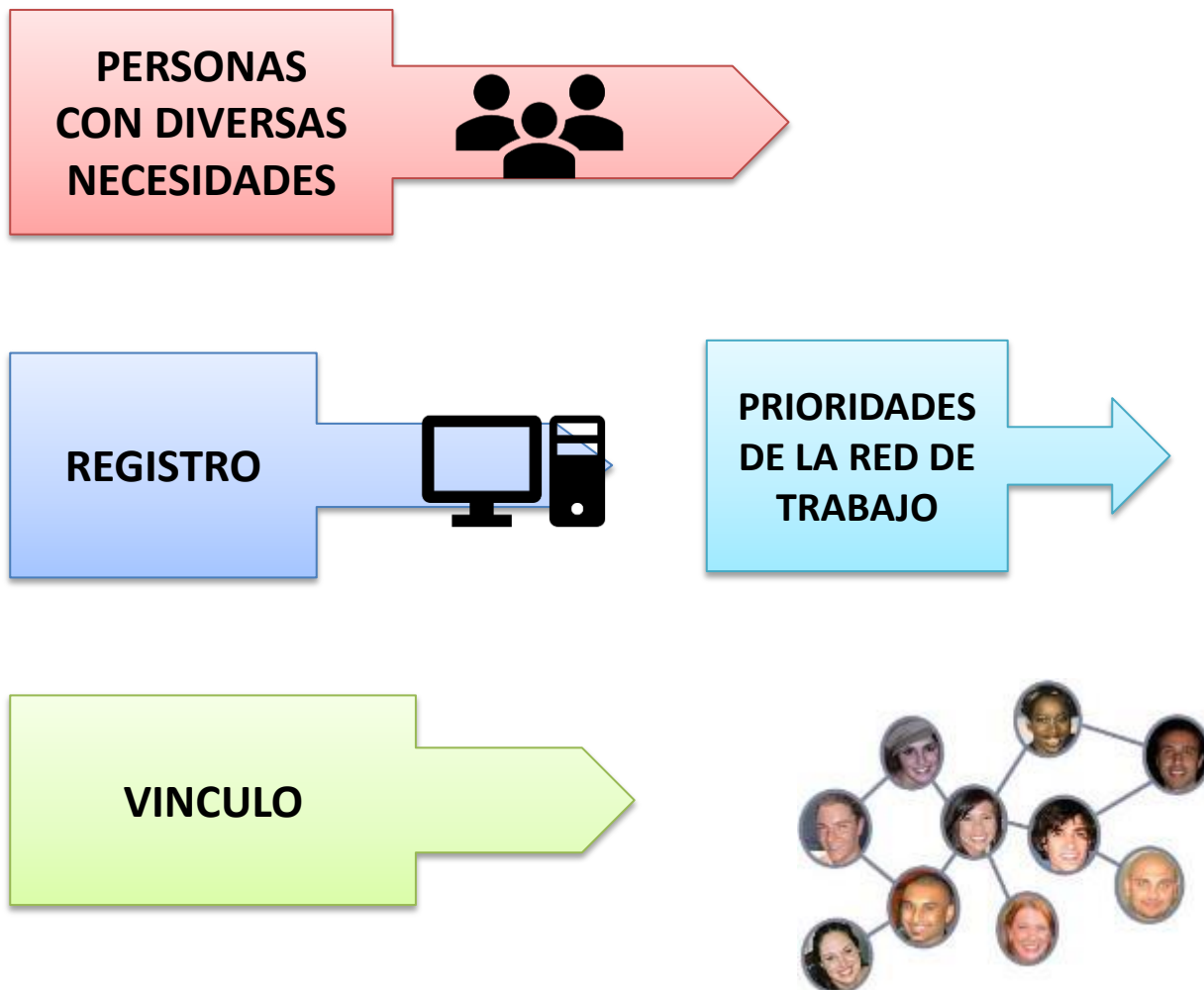
Algunas orientaciones básicas para empezar a armar una Red de Trabajo...

Primeros pasos para construir una red



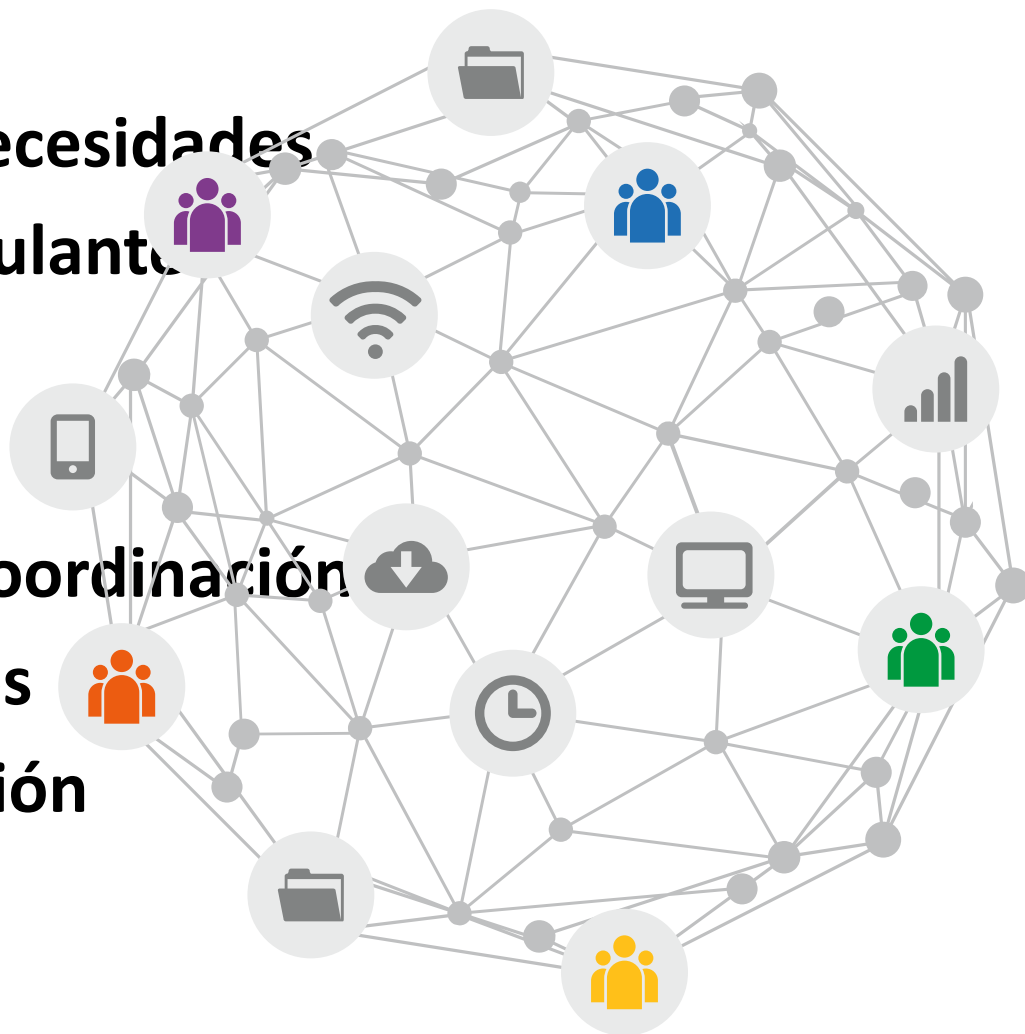
- ✓ Base de datos
- ✓ Listas de contactos

Algunas orientaciones básicas para empezar a armar una Red de Trabajo...



Articulación de la Red de Trabajo

- **Detección de necesidades**
- **Derivación vinculante**
- **Registro**
- **Seguimiento**
- **Reuniones de coordinación**
- **Análisis de casos**
- **Retroalimentación**



Enfoques para apoyar el Trabajo en Red



No olvidar!!!

- **Generar procedimientos de derivación con las contrapartes de la Red**
- **Respetar y cuidar a las contrapartes.**
- **No agotar la Red.**
- **No generar expectativas en las y los ciudadana/os.**

Orientaciones para atender situaciones de VCM en las OIRS.

¿ Qué NO debo hacer ?

Actividad

- Escriba lo que **no** debe hacer cuando atiende a una mujer que es víctima de VCM.

Interrumpirla o apurarla en decir qué necesita

Forzarla a contar lo que sucede, ¿qué le pasó?

Darle consejos, ni sermonearla
Lo que pasa es que usted debería...

Enjuiciarla
¿por qué ocurrió esto?

Obligarla a tomar una decisión

Culparla - hacerla responsable de la violencia
Debería haberse separado antes

Entregar indicaciones confusas.
Parece, que ahí la pueden atender...

Funciones de la Atención Ciudadana

OIRS SernamEG

Atención presencial/ telefónica:

- ✓ Contención y primera acogida
- ✓ Detección de necesidades
- ✓ Entrega de información y orientación
- ✓ Derivación vinculante
- ✓ Seguimiento

Atención escrita/virtual:

- ✓ Comprensión de la solicitud
- ✓ Calidad de la respuesta
- ✓ Seguimiento

Atendamos un caso social de alta complejidad

Actividad 3:

✓ Antecedentes del caso social.

- Soy una mujer de 50 años, tengo discapacidad física, porque tengo una cadera que no he podido operar, porque no hay fecha de operación en el Hospital y soy de nacionalidad Peruana. Llegué a Chile hace 15 años y dejé a 3 de mis hijos con mi madre de 85 años en Lima, quien también está muy enferma. Allá no podía seguir porque mi esposo me golpeaba y bebía demasiado y aunque acá no tengo familia, unas amigas me dijeron que podría encontrar trabajo. Hui de su lado y logré viajar a Chile, acá conseguí trabajo de asesora del hogar en Santiago y me enamoré del guardia del condominio donde trabajaba, era un hombre muy bueno, unos años mayor que yo y él también se estaba separando, su esposa era muy abusadora y no le dejaba ver a los niños y sólo le pedía dinero. De vez en cuando iba al condominio y le hacía algunos escándalos, es así que él se acercó a mi jefe para pedirle ayuda, pues él era abogado y de los buenos.
- Fue ahí que empezamos a hablar, luego salimos algunas veces y me propuso que nos fuéramos a vivir juntos, cosa que yo acepté porque él era muy bueno y necesitaba una mujer que lo cuidara, nos fuimos a vivir a la casa de sus padres en Temuco. Me traje a mi hija menor que ahora tiene 16 años.

Atendamos un caso social de alta complejidad

- Quedé embarazada y tenemos una niña de 7 años con síndrome de down, él nunca aceptó la discapacidad de mi hija y me dice que es por mí culpa, por mi nacionalidad que mi hija es así. Luego del parto yo empecé con mis problemas a la cadera derecha y cada vez me cuesta más caminar, si no fuera por mi hija de 16 no sé cómo cuidaría a la pequeña.
- Al poco tiempo empezó a beber y no llegar algunos días, al principio yo no le preguntaba y un día me atreví a hacerlo, él se enojó mucho y me pegó, pero yo no quise decir nada porque entendí que él estaba ebrio y se debe haber molestado, porque él es siempre muy bueno y tranquilo.
- Pero después también le pegó a la niña y de nuevo a mí. Me dio pena que le pegará a la niña y por eso estoy aquí, yo puedo aguantar, pero ella no porque tiene síndrome de down. Mi hija de 16 no quiere estudiar y estoy preocupada porque la veo muy distante y molesta, dice que quiere volver donde su abuela en Lima.
- Yo no estoy trabajando, porque debo cuidar a mi hija menor y porque cada vez camino menos, necesito ayuda urgente para operarme y poder trabajar. Quiero volver a Lima donde mi madre que está muy enferma y puede morir. Pero antes debo trabajar para juntar dinero.

Atendamos un caso social de alta complejidad

Actividad 3:

- ✓ Antecedentes del caso social.
- ✓ Necesidades planteadas por la/el ciudadana/o.
- ✓ Mapa de Redes

Revisamos lo que sucedió:

- ¿Cómo nos sentimos?
- ¿Podemos resolverlo?
- ¿Cómo entregaremos la información?
- ¿Qué dificultades detectamos para realizar las gestiones que eran necesarias?
- ¿Tienen valor las redes que podemos construir?

Para no olvidar cuando atendamos un caso social de alta complejidad

Definiendo una ruta para resolver un caso social:

1. *Análisis de la situación presentada*
2. *Necesidades/expectativas: ¿Qué puedo hacer a través de mi oferta programática? Y de la Red?*
3. *Detección de necesidades...¿cuál es el problema central que motiva la solicitud ciudadana?*
4. *Derivación/ Mapa de redes*
5. *Calidad de la respuesta: es comprensible, responde lo que se consulta.*
6. *Seguimiento*

¡Muchas gracias!

