

LA CONSTRUCCIÓN DEL CASO EN RED: ENCONTRAR UNA BRÚJULA EN EL TRABAJO CON EL OTRO

Una de las conclusiones que podemos sacar de nuestra experiencia en el servicio de acompañamiento es la necesidad de mantener nuestra capacidad de innovación y preguntarnos por todo aquello que insiste de manera sintomática, en concreto, me refiero a dificultades de coordinación (la conversación imposible) que encontramos entre servicios y profesionales, lo que nos lleva a inventar fórmulas que nos permitan sortear estos obstáculos.

Nos interesa contribuir a la implantación y desarrollo de un modelo de trabajo en red centrado en la persona. El modelo interxarxes, entre redes, propone una cultura y una ética de trabajo bajo los principios de la centralidad del caso, la comunidad y la colaboración entre los diferentes actores de la red. Una propuesta concreta, a bajo coste pero capaz de producir múltiples efectos.

Estamos en un momento histórico caracterizado por un cierto punto muerto en la atención unidisciplinar y en la fragmentación de la actuación que llevan a término los servicios que no están coordinados. Cualquier estrategia que no sea colectiva, es decir, que no comporte una acción conjunta de los diferentes agentes implicados tendrá muchas dificultades para prosperar, o bien se verá confrontada al fracaso.

El ámbito de la intervención social en el contexto de los servicios para personas en riesgo de exclusión social es un campo donde co-existen situaciones de precariedad social, dificultades a veces ligadas a las adicciones y la errancia, situaciones de emigración forzada, violencia, trastorno mental así como diferentes problemáticas de inserción laboral o residencial, entre otras. En este contexto rápidamente nos dimos cuenta, que cuando uno tiene que abordar este tipo de fenómenos, es muy difícil que un profesional, una disciplina, incluso un servicio o una institución concreta pueda abordarlos solo, pues se trata de problemáticas que desbordan por completo el ámbito educativo, el ámbito de la salud, la salud mental, o el ámbito social, así que es necesario establecer algún tipo de plataforma de trabajo, algún tipo de encuentro de manera sostenida y regular para poder dar respuesta a estas problemáticas, porque finalmente en nuestra actualidad epocal lo que viene al lugar de la institución clásica que correspondía al régimen del patriarcado, es la red.

La red es la figura actual de la institución. La red es el interlocutor del sujeto y por eso, cada vez más, deviene como algo insustituible y necesario para abordar problemáticas que van mucho más allá de una dimensión sea clínica, sea social, sea educativa. No hay ya la opción de no trabajar en red, es decir, que el trabajo en red no es una opción sino un requisito de constitución (Ubieto).

De la derivación a la conversación: un cambio de perspectiva

La manera en la que se organiza una red asistencial implica decisiones políticas e ideológicas. El modelo de la reingeniería, de inspiración neoliberal y hegemónico en nuestro campo, se basa en la eficacia y la eficiencia del modelo fordista, en la optimización de recursos y en el reenvío de los casos, la relación que este modelo privilegia entre sujetos y profesionales es la DERIVACIÓN. Nosotros podemos proponer otro tipo de modelo de trabajo centrado en la persona, en el caso, no en la derivación sino en la construcción de espacios de CONVERSACIÓN entre profesionales, sujetos y agentes que colaboran en la atención de un caso común, bajo la pregunta: ¿cómo puedo yo colaborar en la atención del caso? Apostar por la conversación es una forma de hacer institución.

La Nueva Gestión Pública (New Public Management) supone una nueva legitimidad basada en un modelo marcadamente gerencialista, de la gestión. Es un proceso de naturaleza ideológica (mercantilista) que sin embargo se presenta como atóxico, neutral e inevitable. Una solución técnica alejada de cualquier contaminación ideológica que lastraría su eficacia, su calidad y su eficiencia total. Sin embargo, se trata de un modelo marcadamente ideológico, es lo que conocemos como el nuevo espíritu del capitalismo.

Destacaré 4 rasgos de esta relación asistencial:

1. La pérdida de calidad y cantidad del vínculo profesional-sujeto. Que se ha transformado en un encuentro cada vez más efímero y de corta duración.
2. El aumento notable de la burocracia en los procedimientos asistenciales. Supera ya el tiempo dedicado a la relación/atención.
3. La coordinación entre profesionales y recursos queda reducida al intercambio ocasional de informes, conversaciones telefónicas o emails, cuyo principal eje y sostén es la derivación, lo que produce "sujetos a la deriva". Lo que nos interesa es organizar la red a partir del principio de la conversación y la palabra de los diferentes agentes, profesionales, sujetos.
4. El delirio de normalidad. La normativa viene al lugar del acto. Produciendo un borramiento de la clínica, la tarea educativa o la función social, las normativas ocupan el espacio de la subjetividad pero también del acto profesional. Frente al incumplimiento sistemático de las normativas el recurso a la expulsión deviene imprescindible.

Este es el marco, el contexto, y nos conviene localizar bien estos obstáculos, allí donde la institución hace obstáculo al vínculo social, se trata de proponer modos de tratamiento de los propios obstáculos que generamos (ya que nosotros estamos a su vez incluidos en el marco).

Es en este contexto, en este marco, donde surge la posibilidad de organizar una praxis que reintroduzca en el interior de las instituciones, en el corazón de las redes de atención, una ética

basada en la singularidad. No hay práctica sin ética. Esto es el modelo interxarxes, la construcción del caso en red.

Un saber por elaborar... ¿Qué lugar ocupa el saber en la relación asistencial?

La construcción del caso es una tentativa de elaboración y construcción de un saber, sobre cada caso, a partir de un trabajo colectivo en un campo de experiencia (Ubieto, 2012). Partimos de una experiencia en curso, la construcción del caso en red es una práctica de conversación que ha sido ideada y puesta en marcha por José Ramón Ubieto en el Programa Interxarxes¹. El programa Interxarxes lleva veinte años poniendo a prueba su eficacia en el distrito Barcelonés de Horta Guinardo. La dinámica es muy sencilla.

Un profesional de la red se dirige al programa interxarxes para incluir un caso que está siendo atendido por diferentes servicios (multi-atención). Interxarxes se pone en contacto con los diferentes profesionales para facilitar encuentros, presenciales y periódicos, sobre el caso (poner el cuerpo, una regularidad, es decir, un compromiso). Es importante la figura de un coordinador que favorezca el trabajo y la conversación. En mi exposición no voy, ni mucho menos, a agotar la cuestión sobre el método. Los emplazo a enero 2024, Itziar Gandarias trae a la actual coordinadora del programa, Lidia Ramírez, para conversar con otros profesionales de la red de salud mental, exclusión y SS de Bizkaia, en la Universidad de Deusto.

Como decía, se trata de introducir una conversación regular entre los profesionales que atienden un caso (es el tratamiento de la No-relación, de la conversación imposible entre los diferentes saberes y disciplinas de la red, pero también es un tratamiento para la angustia y la impotencia de los profesionales que se ven impelidos a responder solos frente a casos muy complejos y con pocos recursos). Interxarxes, entre redes, es el nombre de un modelo de trabajo en red que posibilita justamente estos encuentros entre los diferentes profesionales. *La construcción del caso* es el eje teórico y el punto de originalidad que JR Ubieto introdujo en este modelo de trabajo en red.

Los casos que son derivados a interxarxes presentan problemas sociales, de salud mental y educativos, por lo que es necesario que intervengan profesionales de los diferentes ámbitos. Esta necesidad no se resuelve sólo con un intercambio de información. La construcción del caso, a lo que atiende es a una lógica que no es ni institucional ni asistencial sino que tiene que ver con el funcionamiento, es lo que llamamos lógica del caso (Ramírez, 2023).

Se trata de poder pensar que la red es una construcción del sujeto y que, por este motivo, ha de ser elevada a la dignidad de una invención singular que parte del sujeto para soportar un malestar. El tratamiento es la red. Los profesionales pueden conversar a partir de situar en el centro de la conversación el enigma que el caso plantea, el interrogante, y ponerlo al trabajo para

¹ Para obtener más información sobre la red de Interxarxes y sus diferentes proyectos se puede acceder a su página web en interxarxes.com

producir un saber colectivo que pueda orientarnos. Producir un saber a partir de un no saber, es el saber del sujeto, un saber ignorado.

¿Esto para qué? para que la red pueda ir adaptándose a la singularidad de cada demanda. Una práctica que introduce la singularidad en la red asistencial, descompletándola. Más allá de las soluciones universales se trata de poder introducir una lógica de la singularidad.

Lo que resulta innovador, lo nuevo, es el lugar que se otorga al saber en estas conversaciones sobre casos. El saber no está de entrada, no es un hecho previo al encuentro y a la palabra de cada uno. Tampoco está del lado de los profesionales ni del sistema de expertos, sino que está del lado del sujeto, deslocalizado del sistema de expertos. Existen los informes y los diagnósticos pero eso no es suficiente para encontrar una orientación de trabajo, una vía que nos oriente en el trabajo con el otro.

Entonces, no hay un saber previo. En su lugar, nosotros ponemos un interrogante, un vacío que aspira un saber que puede elaborarse, a posteriori. Lo que nos interesa es sostener, siempre y en cada ocasión, esta posición de no saber sobre el sujeto, una mirada que nos permita interrogarnos sobre cada caso y producir un *saber nuevo*, colectivo, que pueda orientarnos en el trabajo con cada una de las personas que atendemos, uno por uno, caso por caso. Diríamos que es así como se transmite el conocimiento, en referencia al título de estas jornadas.

Concluyendo

No existe el saber como elemento previo al encuentro, cerrado sobre sí mismo, completado y contable; es un mito. Esta concepción del saber como algo manufacturado pertenece a la mitología moderna que piensa el acontecimiento de lo humano como algo reduccionista y predeterminado. Una maquinaria capaz de adquirir conocimiento de manera mecánica, al modo de una cibernética, en compartimentos estancos. El saber, no obstante, es algo a elaborar.

Si esto es así, resulta imprescindible introducir, en nuestra práctica, un tiempo y un espacio para su elaboración. El saber es algo a producir, a deducir, a extraer, a evacuar. Y para ello es necesario organizar espacios y tiempos para pensar. El acto de pensar es consustancial al trabajo con el otro. No hay acto social, clínico o educativo sin elaboración del pensamiento. Toda práctica requiere poder pensarse en tres tiempos, tal y como lo formula Lacan (1971):

1. El instante de ver.
2. El tiempo para comprender.
3. El momento de concluir.

Sabemos por nuestras conversaciones con diferentes agentes de la red de atención social que, como hemos señalado anteriormente, en la realidad de muchos equipos de trabajo no

existen espacios ni tiempos para poder pensar y, si los hay, acaban siendo devorados por las urgencias de nuestro día a día. En cierto sentido, es habitual que pasemos directamente, y de manera mecánica, del instante de ver al momento de concluir. Incorporar pues este espacio, este tiempo para pensar, resulta estructurante para reintroducir algo de comprensión y juicio en la tarea profesional y orientarnos en el trabajo con los otros.

El abuso de la derivación conduce a un callejón sin salida, un reenvío a la deriva, que evita el tiempo necesario para ver qué es lo que pasa, orientarnos en el caso y trabajar en conjunción con otros profesionales y servicios de la red socio-sanitaria, educativa y de Salud Mental. La construcción del caso en red propone otro modo de acercamiento al Otro, es un tratamiento de la red asistencial.

Tenemos en la actualidad, dos modelos vigentes de red. Uno orientado por la idealización de los sistemas de evaluación y clasificación y cuya deriva de control social es cada día más evidente. Un segundo modelo que actúa como brújula para los profesionales, la confianza en las invenciones concretas de los diversos agentes de la red: comunidad, sujetos, profesionales o políticos. Este segundo modelo se basa en la conversación.

Cosme Sánchez, noviembre 2023