



Dynamo International – Street Workers Network
«Street work Training Institute (SwTI)»
With the support of the European Union Programme – ASYA/Erasmus+ (2017-2019)

MISE EN RÉSEAU ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

CREACIÓN DE REDES Y TRABAJO EN EQUIPO

[Olivier Pourbaix
Helder Luiz Santos]

#6

#6

MISE EN RÉSEAU ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

CREACIÓN DE REDES Y TRABAJO EN EQUIPO

[Olivier Pourbaix
Helder Luiz Santos]

ASYA

Advocacy for Street
based Youth work
and networking Action



ASOCIACIÓN NAVARRA
NUEVO FUTURO

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



Partenaires du projet ASYA / ERASMUS+ :

ANNF - Asociación Nuevo Futuro (Spain); CAI - Conversas Associação Internacional (Portugal); Dynamo International, asbl (Belgium); TPO - Transcultural Psychosocial Organization (Cambodia); Hong Kong Playground Association (Hong Kong); CPCS - Child Protection Centers and Services (Nepal); Virilanie Foundation Inc. (Philippines); AGCR - Associação de Grupo Comunidade Rural (East Timor); Tuong Lai Centre for Health Education and Community Development (Vietnam).

Auteurs :

Olivier Pourbaix et Helder Luiz Santos

Illustrations :

Lopo Pizarro

Édition :

Jon Echeverría Esquina
Asociación Navarra Nuevo Futuro. Ugarrandía, 8 bajo - 31620 Huarte-Uharte (Navarra - España)
www.nuevo-futuro.org

Graphisme :

Verano González – Cuarto y Mitad (Euskadi – Espagne)

Imprimerie :

Gráficas Ulzama (Navarra – España)

Dépôt légal :

DL NA 2573-2019

Impression réalisée sur papier 100% recyclé.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Socios del proyecto ASYA / ERASMUS+:

ANNF - Asociación Nuevo Futuro (Spain); CAI - Conversas Associação Internacional (Portugal); Dynamo International, asbl (Belgium); TPO - Transcultural Psychosocial Organization (Cambodia); Hong Kong Playground Association (Hong Kong); CPCS - Child Protection Centers and Services (Nepal); Virlanie Foundation Inc. (Philippines); AGCR - Associação de Grupo Comunidade Rural (East Timor); Tuong Lai Centre for Health Education and Community Development (Vietnam).

Autores:

Olivier Pourbaix y Helder Luiz Santos

Ilustraciones:

Lopo Pizarro

Edición:

Jon Echeverría Esquina

Asociación Navarra Nuevo Futuro. Ugarrandía 8 bajo - 31620 Huarte-Uharte (Navarra - España)
www.nuevo-futuro.org

Diseño gráfico:

Verano González – Cuarto y Mitad (Euskadi – España)

Imprenta:

Gráficas Ulzama (Navarra – España)

Depósito legal:

DL NA 2573-2019

Publicación impresa en papel 100% reciclado.

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Unión Europea. Esta publicación sólo compromete a sus autores y la Comisión no es responsable del uso que pudiera darse de sus contenidos.

<p>Mise en réseau et travail en équipe</p>	<p>Olivier Pourbaix Helder Luiz Santos</p>	
<p>00 * [P. 08] ----- INTRODUCTION</p>	<p>01* [P. 12] ----- TRAVAIL EN ÉQUIPE ET TRAVAIL SOCIAL DE RUE</p>	<p>02* [P. 14] ----- TRAVAIL SOCIAL DE RUE – L'IMPORTANCE DE L'ÉQUIPE POUR LA MÉTHODE D'IMPLANTATION</p>
<p>03* [P. 22] ----- TRAVAIL SOCIAL DE RUE ET ORGANISATION D'ÉQUIPE</p>	<p>04* [P. 26] ----- RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE</p>	<p>05* [P. 32] ----- TRAVAIL SOCIAL DE RUE ET PARTAGE D'INFORMATIONS CONCERNANT LES BÉNÉFICIAIRES</p>
<p>06* [P. 40] ----- UN TRAVAILLEUR DE RUE DOIT ÊTRE AUSSI UN CONSTRUCTEUR DE RÉSEAUX !</p>	<p>07* [P. 52] ----- CONCLUSION</p>	

<p>Creación de redes y trabajo en equipo</p>	<p>Olivier Pourhaix Helder Luiz Santos</p>	
<p>00 * [P. 08]</p> <hr/> <p>INTRODUCCIÓN</p>	<p>01* [P. 12]</p> <hr/> <p>TRABAJO EN EQUIPO EN EDUCACIÓN DE CALLE</p>	<p>02* [P. 14]</p> <hr/> <p>LA EDUCACIÓN DE CALLE Y LA IMPORTANCIA DEL EQUIPO EN EL MÉTODO DE IMPLANTACIÓN</p>
<p>03* [P. 22]</p> <hr/> <p>EDUCACIÓN DE CALLE Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO</p>	<p>04* [P. 26]</p> <hr/> <p>ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO</p>	<p>05* [P. 32]</p> <hr/> <p>EDUCACIÓN DE CALLE E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN RELATIVA A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS</p>
<p>06* [P. 40]</p> <hr/> <p>¡UN EDUCADOR DE CALLE DEBE SER TAMBIÉN UN CONSTRUCTOR DE REDES!</p>	<p>07* [P. 52]</p> <hr/> <p>CONCLUSIÓN</p>	





Mise en réseau
et travail en équipe

00

[INTRODUCTION]

Creación de redes
y trabajo en equipo

[INTRODUCCIÓN]

Ce sixième fascicule de la collection de publications pratiques dédiées à des approches ou à des thèmes précis liés au travail socio-éducatif auprès des personnes les plus vulnérables s'inscrit dans le cadre du Projet ASYA, développé par Asociación Navarra Nuevo Futuro ANNF (Espagne) et le Street work Training Institute (SwTI) porté par Conversas Associação Internacional CAI (Portugal) en partenariat avec Dynamo International Street Workers Network (Belgique) et des organisations de six pays asiatiques qui désirent renforcer leurs compétences en matière de travail social de rue : Cambodge, Hong Kong, Népal, Philippines, Timor Oriental et Vietnam.

Le projet «**Advocacy for Street based Youth work and networking Action / ASYA**», qui s'est déroulé entre octobre 2017 et septembre 2019, s'était donné trois objectifs spécifiques :

- **Formation** : renforcer les compétences de centaines d'animateurs socio-éducatifs sur le continent asiatique.
- **Réseaux** : renforcer les liens entre organisations d'animateurs socio-éducatifs utilisant la méthodologie du travail social de rue dans cette région du monde.
- **Plaidoyer** : sensibiliser le grand public et les décideurs quant à la pertinence de la méthodologie du travail social de rue.

Este sexto fascículo de la colección de publicaciones dedicadas a compartir prácticas de temas específicos relacionados con la educación social con las personas más vulnerables se enmarca en el Proyecto ASYA, desarrollado por Asociación Navarra Nuevo Futuro ANNF (España) y el Street work Training Institute (SwTI) gestionado por Conversas Associação Internacional CAI (Portugal) en colaboración con Dynamo International – Street Workers Network (Bélgica) y organizaciones de seis países asiáticos que desean fortalecer el marco de la educación de calle: Camboya, Hong Kong, Nepal, Filipinas, Timor Oriental y Vietnam.

El proyecto «**Advocacy for Street based Youth work and networking Action / ASYA**» (octubre 2017 - setiembre 2019), cuenta con tres objetivos específicos:

- **Formación**: reforzar las competencias de cientos de educadores sociales en el continente asiático;
- **Red**: fortalecer los lazos entre organizaciones socioeducativas que utilizan la metodología de Educación de calle en esta región;
- **Incidencia política**: sensibilizar a la ciudadanía y a las autoridades políticas sobre la pertinencia de la metodología de la Educación de calle.

C'est de l'objectif «création et renforcement de réseaux» que s'occupe ce fascicule. A noter que le projet ASYA a été conçu de manière à ce que ces trois objectifs se croisent. Le volet «formation» a ainsi été constitué par deux workshops en lien avec les deux autres objectifs du projet : «Mise en réseau et travail en équipe» (Pampelune, mars 2018) et «Formation au plaidoyer» (Népal, octobre 2018). Des représentants de chacun des partenaires y ont participé, de manière à pouvoir s'outiller efficacement en vue des actions à développer au cours du projet. Cette transversalité a aussi fait en sorte que les actions de plaidoyer ont impliqué une intensification de contacts entre travailleurs de rue, associations et autres parties prenantes, permettant ainsi un renforcement des réseaux à plusieurs niveaux (local, régional, national et international). Cette interdépendance entre les trois objectifs a permis une grande efficacité dans l'obtention de résultats pour chacun d'entre eux.

Este fascículo trata sobre cómo crear y reforzar las redes. del objetivo «red». Hay que señalar que el proyecto ASYA fue concebido para que estos tres objetivos se relacionasen. Así, en el eje formación se realizaron dos talleres formativos: «Trabajo en red y trabajo en equipo» (Pamplona, marzo de 2018) y «Formación en incidencia política» (Katmandú, octubre de 2018), dirigidos a miembros de las organizaciones socias. Se buscó la capacitación de los equipos y de los formadores. Esta deseada transversalidad del proyecto ha hecho también que las acciones de incidencia política lograsen mayores contactos entre educadores y educadoras de calle, sus organizaciones y asociadas. Así se reforzaron las redes en los niveles local, nacional e internacional. El haber trabajado los tres objetivos de manera transversal, ha hecho mejorado los resultados del proyecto.

Mise en réseau
et travail en équipe

01

[TRAVAIL
EN ÉQUIPE
ET TRAVAIL SOCIAL
DE RUE]

Creación de redes
y trabajo en equipo

[TRABAJO
EN EQUIPO
EN EDUCACIÓN
DE CALLE]

DÉFINITION

Une équipe est un groupe de personnes qui, ensemble, réalisent une tâche collective (Mission) selon des objectifs définis à partir d'un ensemble de buts inspirés par la Vision.

DEFINICIÓN

Un equipo es un grupo de personas reunidas para realizar una tarea común (Misión) con un propósito definido y teniendo en cuenta un conjunto de objetivos generales inspirados por la Visión.

[TRAVAIL SOCIAL DE RUE – L'IMPORTANCE DE L'ÉQUIPE POUR LA MÉTHODE D'IMPLANTATION]

Creación de redes
y trabajo en equipo

[LA EDUCACIÓN DE CALLE Y LA IMPORTANCIA DEL EQUIPO EN EL MÉTODO DE IMPLANTACIÓN]

02*A. CONSTRUIRE DE LA LÉGITIMITÉ

Un service de travail social de rue est mandaté pour intervenir sur un territoire et selon un suivi réalisé par différents partenaires, par une autorité ou par le service lui-même. La mise en place d'un service de travail social de rue prend différentes formes selon la population-cible avec laquelle il veut travailler (habitants, partenaires), étant donné qu'une équipe de travail social de rue est un service social ou éducatif qui s'implante sur un certain territoire, au service d'un certain public-cible.

Dans un premier temps, il faut recueillir un ensemble d'informations précises pour se faire une idée claire du territoire, de ses besoins et de ses ressources. Les éducateurs se rendent alors sur le terrain pour s'immerger dans le quartier, découvrir les lieux fréquentés par le public-cible et faire connaissance avec les partenaires qui y interviennent. La flânerie dans le quartier permet de prendre des repères, d'appréhender les flux, d'identifier les équipements... Pour ce faire, ils choisissent des points d'observation stratégiques de la vie quotidienne du lieu : un mur, un banc, un parc... pour se poser et observer les mouvements des jeunes et des habitants en général. C'est une étape d'immersion où l'on essaie de discerner les codes du quartier.

02*A. CONSTRUIR UNA LEGITIMIDAD

Un servicio de educación de calle recibe el encargo de intervenir en un determinado territorio, a partir de un diagnóstico realizado por un conjunto de actores, por las autoridades o por el propio servicio. La creación de un equipo de educación de calle tiene formas diversas según los destinatarios con los que se quiere establecer una relación (habitantes, agentes). En efecto, un equipo de educación de calle constituye un servicio social o educativo implantado en un determinado espacio para una determinada audiencia.

En primer lugar, hay que recoger información precisa para obtener una imagen clara del territorio, de sus necesidades y de sus recursos. Luego los educadores y educadoras salen al campo para tomar el pulso del barrio, dirigiéndose a los lugares donde pueden encontrarse con las personas destinatarias y conocer a los actores sociales, culturales y educativos que actúan en la zona. Un paseo por el barrio permite identificar los puntos de referencia, flujos, instalaciones públicas... A partir de puntos estratégicos como muros, bancos, jardines... observamos los movimientos de los jóvenes y de los otros habitantes. Es un tiempo de inmersión que sirve para intentar entender los códigos del barrio.

02*B. LA DÉCOUVERTE DU TERRITOIRE

Afin de se faire connaître et d'être reconnu par les jeunes et les autres résidents d'un nouveau quartier, les travailleurs sociaux de rue réalisent de fréquentes visites pour se rendre visibles et dire bonjour. C'est ce qu'ils appellent la **phase de contact**.

Après cette période de contact, qui peut varier selon les territoires, les professionnels prennent le temps de se présenter à la population, notamment auprès du public-cible et des partenaires. La connaissance des personnes-ressources est aussi importante que celle des habitants.

02*C. TISSER DES LIENS ENTRE PROFESSIONNELS ET HABITANTS

L'implantation sur un nouveau territoire implique la prise en compte des notions d'espace et de temps. En fonction de l'historique du service et/ou de l'équipe, cette étape d'enracinement du travailleur de rue prend entre quelques mois et un an : il s'agit d'être repéré, reconnu et accepté par le public-cible, les résidents et les partenaires. Au cours de cette période, le travailleur social de rue explique son mode d'intervention et clarifie par exemple des notions telles que l'anonymat ou la libre adhésion. Il ne manque pas non plus de faire référence au cadre légal de la protection de l'enfance auquel son travail est soumis. Pour ce faire, il promeut des rencontres formelles (réunions et entrevues) et informelles dans le quartier, qui favorisent le tissage et le maintien du lien social. Pour un travail de rue efficace, les éducateurs choisissent des créneaux horaires adaptés à la présence du public-cible et des familles dans l'espace public, afin de maximiser leur visibilité, identification et réponse aux sollicitations.

Le partenariat est un des principes d'intervention du travail social de rue qui permettent d'échanger des points de vue et de mener des actions communes. La connaissance mutuelle entre intervenants facilite la guidance et l'accompagnement des jeunes vers les structures d'aide sociale. Il est également important de participer aux événements du quartier, et/ou d'en organiser, pour renforcer la connexion avec les jeunes et leurs familles, et promouvoir le lien social.

02*B. DESCUBRIR EL TERRITORIO

Para darse a conocer y ser reconocido en un nuevo contexto por jóvenes y otros habitantes, los educadores y las educadoras de calle hacen visitas regulares al barrio, se hacen visibles y saludan. Es **la fase de contacto**, que tiene una duración variable según las características del territorio de intervención.

Después de esta fase, los profesionales pasan algún tiempo en presentaciones a la población, con especial incidencia en los destinatarios y los socios. El conocimiento de personas que sean referencias en el barrio es tan importante como conocer a sus habitantes.

02*C. CREAR LAZOS Y UN MUTUO RECONOCIMIENTO ENTRE PROFESIONALES Y HABITANTES

Intervenir en un nuevo territorio requiere de la comprensión de las nociones de tiempo y espacio. Según la historia del servicio y/o del equipo, esta fase puede durar entre unos meses y un año hasta que el educador y la educadora de calle forme parte, sea reconocido-a y aceptado-a por la gente (destinatarios, recursos y vecinos). Durante ese período, el educador de calle va explicitando su modo de intervención y las nociones de confidencialidad, de libre adhesión, así como cuál es el marco legal de protección de la infancia y juventud que encuadra su tarea. Para ello, los educadores y la educadora de calle fomentan encuentros formales (reuniones y entrevistas) e informales (en las calles del barrio) que ayudan a crear y mantener lazos sociales. Los educadores y las educadoras eligen sus horarios de trabajo en la calle según la presencia en el barrio de los destinatarios y de sus familias, para ser visibles, y mostrarse disponibles para responder a sus demandas.

El trabajo en asociación con otras organizaciones es uno de los principios de la intervención de la educación de calle. Permite multiplicar contactos y organizar acciones comunes. El conocimiento mutuo entre entidades facilita el acompañamiento de las personas jóvenes para determinadas estructuras de apoyo social que puedan responder a alguna necesidad especial. Los educadores y las educadoras pueden también participar en eventos y/u organizar encuentros con el objetivo de encontrarse con los jóvenes y/o sus familias y así promover el desarrollo de lazos sociales.

02*D. SE RETROUVER SEUL SUR LE TERRAIN, SANS ÉQUIPE

Les services de travail social de rue agissent le plus souvent en équipe (en tandem) mais il arrive d'intervenir seul, pour diverses raisons :

- Principe de réalité : dans un petit service, lorsqu'un collègue est absent (congé, formation...), l'autre se retrouve seul;
- Diagnostic : il se peut qu'un éducateur fasse du travail de rue en solo dans le cadre d'un diagnostic ayant pour but la détermination de la pertinence de l'implantation d'une équipe sur un nouveau territoire.
- Il existe d'autres situations où le travailleur est appelé à intervenir en solitaire. Dans ces cas-là, il est alors seul pour construire sa légitimité d'intervention sur le quartier. Ceci implique une certaine prudence, car son expérience et sa propre personne doivent être crédibles et acceptées. Il est clair que le travail en tandem est toujours meilleur, plus transparent et consistant, car il s'en trouve supporté par les valeurs et le discours d'une équipe et d'un service.

Lorsqu'un éducateur travaille seul et que la relation avec un bénéficiaire, un usager ou un partenaire est difficile ou inexistante, il n'y a personne d'autre pour prendre le relais. Travailler seul ne permet pas d'échanger des différences de points de vue ou de prendre du recul par rapport aux situations.

02*D. CUANDO TE ENCUENTRAS EN LA CALLE SIN EQUIPO

El trabajo educativo de calle se hace generalmente en equipos de dos (tándem), pero algunas circunstancias obligan a intervenir solo:

- Principio de realidad: en servicios pequeños, cuando un colega está ausente, porque está de vacaciones o en formación, por ejemplo, el otro se queda solo en la tarea;
- Diagnóstico: Un educador puede trabajar sólo para realizar un diagnóstico, para evaluar la pertinencia de diseñar y desarrollar un programa de educación de calle.
- Otras situaciones en las que el educador o la educadora se pueden encontrar sin equipo, es cuando realizan tareas individuales en la calle. Es muy importante esta "soledad" para construir su legitimidad de intervención. Eso requiere mucho cuidado, ya que su experiencia y su presencia deben de permanecer creíbles y deben de ser aceptadas por el barrio. El trabajo en equipo es también en este aspecto muy importante, porque lo hace más transparente (los valores y el discurso del equipo y/o del servicio son transmitidos con otra fuerza).

En las situaciones en las que el educador o la educadora trabajan solos en el terreno y en las que por alguna razón la relación con la persona beneficiaria se quiebra, no es posible un relevo y se pierde ese proceso. Así, trabajar solo no permite el intercambio de puntos de vista ni analizar las situaciones con un poco de distancia.





Mise en réseau
et travail en équipe

03

[TRAVAIL
SOCIAL DE RUE
ET ORGANISATION
D'ÉQUIPE]

Creación de redes
y trabajo en equipo

[EDUCACIÓN
DE CALLE
Y ORGANIZACIÓN
DEL EQUIPO]

Le travail social de rue peut s'organiser de différentes manières selon les territoires d'intervention et les opérations spécifiques de chaque service.

Certaines équipes parviennent à organiser leur travail de rue en fonction des spécificités du territoire et modulent leur présence et disponibilité selon un horaire et un calendrier variables permettant d'accompagner différentes réalités. Une présence à différentes heures de la journée, modulable en fonction des rythmes hebdomadaires (semaine/week-end), mensuels, annuels (période scolaire/vacances) permet d'obtenir une vision globale de la réalité d'un territoire.

Toutefois, le temps de travail est divisé en séquences: permanence, travail de rue, travail de bureau... mais aussi réunions, formations... Le travail social de rue fonctionne bien si la présence d'une équipe sur un territoire donné est régulière et inscrite dans la durée. Une présence quotidienne des éducateurs dans l'espace public favorise les contacts et les rapports avec les groupes de jeunes ainsi qu'avec les autres acteurs présents sur le territoire (partenaires, habitants, commerçants...).

Le nombre de travailleurs devant être présents dans la rue n'est pas normalisable et dépend de facteurs comme les choix stratégiques, la disponibilité, le contexte...

La educación de calle se puede organizar de distintas maneras según las áreas de intervención y de las operaciones específicas de cada servicio.

Algunos equipos consiguen organizar su trabajo en la calle según las especificidades del territorio y modulan su presencia y su disponibilidad según un horario y un calendario flexible que permite acompañar realidades distintas. Una presencia de varias horas al día, adaptada a los ritmos semanales (semana/fun de semana), mensuales, anuales (período escolar/vacaciones) permite obtener una visión global de la realidad de un territorio.

Sin embargo, el tiempo de trabajo se organiza por secuencias: permanencia, trabajo en la calle, trabajo de oficina... pero también reuniones, formaciones... la educación de calle funciona bien cuando la presencia de un equipo en un determinado territorio es regular y duradera. Una presencia diaria de los educadores en el espacio público favorece los contactos y la relación con las personas jóvenes y los demás actores (socios, habitantes, comerciantes,...).

El número de educadores y educadoras que deben estar en la calle no es algo estandarizado y depende de factores como las opciones estratégicas, la disponibilidad, el contexto, etc.

Présence en solo ou travail en tandem, avantages et inconvénients :

Travail en tandem (Equipe)

- Observations plus riches;
- Complémentarité relationnelle;
- Sentiment de sécurité pour les travailleurs;
- Possibilité d'échanges individuels au sein d'un groupe;
- Entendement parfois difficile ;
- Connotation institutionnelle trop forte face aux publics plus marginaux.

Travail en solo

- Liberté de gestion du temps
- Propension plus élevée pour s'immiscer dans un groupe;
- Moins d'acuité d'observation
- Relation individuelle ou travail avec le groupe : impossible de faire les deux en même temps ;
- Sentiment d'insécurité pour le travailleur ;
- Risque élevé de se retrouver débordé.

Le travail en équipe est important car il permet de comparer différents points de vue sur la manière d'aborder une situation et sur la réponse éducative à apporter.

Les personnalités, les compétences, les intérêts de chaque éducateur, ainsi que le rôle assumé par chacun au sein de l'équipe permettront une complémentarité et un enrichissement de celle-ci, ce qui est tout bénéfique pour le public accompagné. Lorsqu'on intervient en équipe, chaque bénéficiaire a en outre la possibilité de choisir l'interlocuteur avec lequel il se sentira le plus à l'aise.

Cette configuration croisée du travail social de rue va permettre d'ajuster au mieux l'observation du public-cible et l'identification de ses problèmes, qui sont en général de plus en plus nombreux, diversifiés et complexes.

Presencia individual o en tándem, ventajas e inconvenientes:

Trabajo en tándem (Equipo)

- Generación de información más diversa.
- Complementariedad relacional;
- Sentimiento de seguridad para los-as educadores-as;
- Posibilidad de intercambios individuales cuando se tiene una interacción con un grupo;
- Entendimiento a veces complicado;
- Connotación institucional demasiado fuerte ante los grupos más marginalizados.

Trabajo individual

- Mayor libertad para la gestión del tiempo;
- Mayor capacidad para integrarse en un grupo;
- Menor capacidad de observación;
- Relación individual o trabajo con el grupo: imposible hacer las dos cosas al mismo tiempo
- Sentimiento de mayor inseguridad para el-la educador-a;
- Riesgo elevado de verse sobrepasado.

El trabajo en equipo es importante porque permite comparar puntos de vista distintos respecto a la manera de abordar una situación y sobre la respuesta educativa que hay que dar.

Las personalidades, las competencias y los intereses de cada educador o educadora, así como el papel asumido por cada uno dentro del equipo permiten una complementariedad y un enriquecimiento del propio equipo, lo que acaba por beneficiar mucho a las personas acompañadas. Cuando se trabaja en equipo, cada beneficiario tiene, por otra parte, la posibilidad de elegir el interlocutor con el que se sienta más cómodo.

Esta configuración cruzada permite una observación más asertiva de las personas destinatarios y una identificación más precisa de sus problemas, que son cada vez más diversos, numerosos y complejos.

[RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE]

[ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO]

On distingue deux niveaux d'équipes de travail social de rue: l'équipe 'de terrain', en contact direct avec le public-cible, sur un territoire donné (presque toujours en tandem) ; et l'équipe 'organisation', qui réalise du travail de rue mais qui fournit aussi d'autres services socio-éducatifs. Cette équipe rassemble les équipes de terrain, la direction et d'autres professionnels travaillant dans le service.

L'équipe 'organisation' doit normalement être composée d'éléments qui assument chacun un rôle bien défini au sein de la gestion du groupe: le Leader, le Facilitateur, le Rapporteur, le Chronométrateur et les Membres. Chacun d'eux a des responsabilités propres. Ils remplissent leur rôle pour le bien de l'équipe. Certains rôles et responsabilités des membres de l'équipe sont explicités ci-après.

Se distinguen dos niveles de equipos en educación de calle: el equipo 'de trabajo directo', en contacto con las personas destinatarias, en un territorio (casi siempre en tándem); y el equipo 'organización', que desarrolla el programa de educación de calle pero suministra también otros servicios socio-educativos. Este equipo integra los equipos de campo, la coordinación y otros profesionales que trabajan en el servicio.

El equipo 'organización' debe normalmente estar formado por elementos que asumen cada uno su papel bien definido dentro de la gestión del grupo: el Líder, el Facilitador, el Ponente, el Cronometrador y los Miembros. Cada uno tiene responsabilidades propias y desempeña su rol en favor del equipo. Se describen abajo algunos de los roles y responsabilidades de los miembros de un equipo.

04*A. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU LEADER

Un coordinateur est choisi par la direction ou par l'équipe elle-même pour une durée périodique ou pour un mandat unique (leadership tournant):

1. Le Leader est le garant du bon fonctionnement de son équipe;
2. Lors des réunions, il fait en sorte que tous les membres soient participatifs et que personne ne monopolise le débat;
3. Il sert de médiateur entre l'équipe et d'autres organisations et entre l'équipe et la direction;
4. Il est le garant de la mise en place des changements recommandés par l'équipe;
5. Il prépare l'agenda des réunions et s'assure que les ressources nécessaires sont disponibles;
6. Il est le garant que les décisions sont prises de manière participative et non pas sous forme de verdicts unilatéraux.

04*B. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU FACILITATEUR

Le Facilitateur ne fait pas partie de l'équipe, mais il ne lui est pas moins indispensable. Le Facilitateur peut être choisi par l'équipe parmi des professionnels de l'organisation et ses tâches sont les suivantes:

1. Il aide le Leader lors des premières étapes de la mise en place de l'équipe;
2. Il se concentre essentiellement sur les processus de fonctionnement de l'équipe;
3. Il agit en tant que personne-ressource pour l'équipe;
4. Il fournit à l'équipe un suivi sur l'efficacité de son fonctionnement.

04*C. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU RAPPORTEUR

Le Rapporteur est sélectionné par le Leader ou par l'équipe. Il peut s'agir d'une fonction tournante. Ses tâches sont les suivantes:

1. Il se charge de la prise de notes lors d'une réunion d'équipe;
2. Il présente ou distribue au reste de l'équipe les documents de support nécessaires à la réunion et en fait par après le procès-verbal;
3. Il participe en tant que membre de l'équipe.

04*A. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL LÍDER

Una persona coordinadora es elegida por la dirección o por el propio equipo, por una duración determinada o por un mandato rotatorio):

1. La persona Líder es garante del buen funcionamiento de su equipo;
2. En las reuniones, hace que todos participen y que nadie monopolice los debates;
3. Es que quién media entre el equipo y los equipos de otras organizaciones, o entre el equipo y la dirección;
4. Es quién asume la implementación de los cambios recomendados por el equipo;
5. Es quién prepara la agenda de las reuniones y asegura que los medios necesarios estén disponibles;
6. Es garante de que las decisiones son tomadas a través de procesos participativos y no en forma de veredictos unilaterales.

04*B. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL FACILITADOR

La persona Facilitadora no forma parte del equipo pero puede ser muy importante. La persona Facilitadora puede ser elegida por el equipo entre los profesionales de la organización y sus tareas son las siguientes:

1. Apoya al Líder durante las primeras etapas de implementación del equipo;
2. Se centra esencialmente en los procesos de funcionamiento del equipo;
3. Actúa como un recurso y apoyo para el equipo;
4. Proporciona al equipo una monitorización de su eficiencia de funcionamiento.

04*C. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PONENTE

La persona Ponente es seleccionada por el Líder o por el equipo. Puede ser una función rotatoria. Sus tareas son las siguientes:

1. En las reuniones, es lo que se encarga de la toma de apuntes;
2. Presenta o distribuye a los demás los documentos de soporte necesarios para la reunión y elabora la acta;
3. Participa como los otros miembros.

04*D. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU CHRONOMÉTREUR

Le Chronométréur est sélectionné par le Leader ou par l'équipe. Il peut s'agir d'une fonction tournante. Ses tâches sont les suivantes:

1. Il gère le temps de manière à ce que l'agenda de la réunion soit respecté.
2. Il participe en tant que membre de l'équipe.

04*E. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES MEMBRES

Les Membres appartiennent à l'équipe de terrain et/ou font partie du staff en lien avec l'action menée par celle-ci. Un Membre a les rôles suivants:

1. Il est censé participer aux réunions et partager son savoir, son expertise, ses idées et les informations qu'il possède;
2. Il est censé respecter les contributions des autres membres;
3. Il est censé être attentif et poser des questions;
4. Il est censé faire preuve d'enthousiasme;
5. Il est censé œuvrer à la recherche de consensus;
6. Il est censé démontrer son engagement vis-à-vis des objectifs de l'équipe;
7. D'une réunion à l'autre il est censé accomplir les tâches qui lui sont confiées, comme par exemple le recueil de données, l'accompagnement de processus, le suivi de situations et la rédaction de rapports.

04*D. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL CRONOMETRADOR

La persona Cronometradora es seleccionada por el Líder o por el equipo. Puede ser una función rotatoria. Sus tareas son las siguientes:

1. Gestiona el tiempo y es garante del respeto al orden del día;
2. Participa como los otros miembros.

04*E. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO

Las personas Miembro pertenecen al equipo de campo y/o forman parte del staff que tiene relación con las acciones:

1. Participa en las reuniones y compartir sus conocimientos, su saber, sus ideas y las informaciones de las que dispone;
2. Respeta las aportaciones de los demás;
3. Está atenta y hace preguntas;
4. Muestra entusiasmo;
5. Trabaja para la búsqueda de consenso;
6. Se compromete con los objetivos del equipo;
7. Entre una reunión y otra realiza las tareas que ha asumido, como por ejemplo la recogida de datos, el acompañamiento de procesos, la monitorización de situaciones y la redacción de informes.

[TRAVAIL SOCIAL DE RUE ET PARTAGE D'INFORMATIONS CONCERNANT LES BÉNÉFICIAIRES]

Creación de redes
y trabajo en equipo

[EDUCACIÓN DE CALLE E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN RELATIVA A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS]

05*A. PROCESSUS DE TRANSMISSION

La communication de données concernant les personnes accompagnées par le service constitue un élément important, notamment pour la gestion d'équipe. Les travailleurs sociaux de rue se doivent de participer activement à la transmission d'information au sein de l'équipe, notamment par l'envoi de messages.

Les travailleurs de rue veilleront à transmettre les informations au sujet de l'action qu'ils mènent au coordinateur ou à d'autres membres de l'équipe pluridisciplinaire à laquelle ils appartiennent, selon leurs compétences, pour faire en sorte que les collègues puissent contribuer et mener leur propre action en connaissance de cause.

Ceci permet au travailleur de rue de fournir à son coordinateur et/ou aux autres professionnels (membres de l'équipe ou du réseau) toutes les informations au sujet d'une personne accompagnée par le service, pour faire en sorte que la réponse donnée à chaque situation soit la plus cohérente possible.

05*A. PROCESO DE TRANSMISIÓN

La comunicación de datos relativos a las personas que son acompañadas es un elemento importante, en particular para el equipo. Los educadores y las educadoras deben participar activamente en la transmisión de información dentro del equipo, entre otros a través de mensajes.

Los educadores y las educadoras deben velar por la transmisión a su coordinador o a otros miembros del equipo multidisciplinar al que pertenecen. Comparte la información relativa a las acciones que desarrolla, de manera que sus colegas puedan, de acuerdo con sus competencias, contribuir y desarrollar su propia acción con conocimiento de causa.

El intercambio permite al educador y a la educadora, proporcionar a la coordinación y/o a los demás profesionales (miembros del equipo o de la red) toda la información acerca de la persona acompañada, de manera que la respuesta dada a cada situación sea lo más coherente posible.

Orale ou écrite :

- La communication orale peut impliquer un relais (exemple : le travailleur social de rue communique son action à un de ses collègues et/ou coordinateur en soulignant les éléments neufs). Sous certaines conditions, il peut transmettre l'information à d'autres professionnels du réseau auquel il appartient ou à la famille de la personne accompagnée.
- A défaut de contact présentiel, la communication écrite permet de garder une trace des informations essentielles. Pour ce faire, le travailleur transcrit les points importants dans le carnet de coordination.

05*B. MÉTHODOLOGIE DU PARTAGE D'INFORMATION

Le travailleur de rue veillera à transmettre l'information avec méthode. Il peut, pour ce faire, appliquer la méthode des questions ouvertes (WH questions) :

- **Quoi?** Quels sont les éléments de la situation? Que dois-je transmettre?
- **Qui?** A qui dois-je transmettre l'information? Au coordinateur ? A l'équipe ? A la famille?
- **Quand?** Quand dois-je communiquer ? La transmission faite oralement doit-elle se passer en présence de la personne accompagnée? Pourquoi?
- **Pourquoi?** Quel est le but de la transmission d'information?
- **Comment?** La transmission doit-elle être orale ou écrite? Sous quelle forme? Dans quels cas utiliser le carnet ?

¿Comunicación oral o escrita?

- El intercambio de información oralmente puede implicar un transmisor intermedio (por ejemplo: el educador de calle comunica su acción a un colega y/o a su coordinador, con especial enfoque en los elementos nuevos). En determinadas condiciones, puede también transmitir la información a otros profesionales de la red a que pertenece o a la familia de la persona acompañada.
- La comunicación por escrito (indispensable si los profesionales no pueden encontrarse), permite conservar un registro de lo esencial de la información. Para ello, el educador transcribe los puntos más importantes en el cuaderno de coordinación.

05*B. METODOLOGÍA PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

El educador debe tener el cuidado en transmitir la información con método. Puede, para ello, aplicar el método de las preguntas abiertas (WH questions):

- **¿Qué?** ¿Cuáles son los elementos de mi observación? ¿Qué elementos deberán ser compartidos/transmitidos?
- **¿Quién?** ¿A quién transmitir la información? ¿A la coordinación? ¿Al equipo? ¿A la familia?
- **¿Cuándo?** ¿Cuándo se debe comunicar? ¿Cuándo la transmisión se hace oralmente, debe ocurrir en presencia de la persona acompañada? ¿Porqué?
- **¿Porqué?** ¿Cuál es el propósito del intercambio de información?
- **¿Cómo?** ¿Debe el intercambio de información ser escrito u oral? ¿Cómo y cuándo utilizar el cuaderno?

05*C. LE RÔLE DU TRAVAILLEUR SOCIAL DE RUE VIS-À-VIS DE LA TRANSMISSION D'INFORMATION

Le travailleur de rue peut inscrire un grand nombre d'informations dans le carnet, mais il devra s'assurer que la personne accompagnée est au courant de ce qui est écrit à son propos. Exemples de données pouvant figurer dans une note :

- Observations au sujet de la personne;
- Sentiments, réactions, comportement, perception du problème...;
- Incidents (insomnie, vomissement, agression...);
- Anomalies;
- Changement de comportement;
- Aide apportée et/ou actions réalisées;
- Problèmes d'hygiène, d'alimentation;
- Stratégie éducative ou sociale.

05*C. EL PAPEL DEL EDUCADOR Y DE LA EDUCADORA DE CALLE ANTE EL INTERCAMBIO DE DATOS

El educador/a de calle puede apuntar mucha información en su cuaderno, pero debe asegurarse que la persona interesada está al corriente de lo que está escrito y va a ser compartido. Ejemplos de lo que puede aparecer en una nota:

- Observaciones relativas a la persona;
- Sentimientos, reacciones, comportamiento, percepción del problema...;
- Incidentes (insomnio, vómitos, agresión...);
- Alguna cuestión llamativa o anómala;
- Cambios de comportamiento;
- Ayuda proporcionada y/o acciones llevadas a cabo;
- Problemas de higiene, de alimentación;
- Estrategia educativa o social.





**[UN TRAVAILLEUR
DE RUE DOIT ÊTRE
AUSSI
UN CONSTRUCTEUR
DE RÉSEAUX !]**

Creación de redes
y trabajo en equipo

**[¡UN EDUCADOR
DE CALLE
DEBE SER TAMBIÉN
UN CONSTRUCTOR
DE REDES!]**

06*A. QUEL EST L'INTÉRÊT DE CRÉER OU ÉLARGIR DES RÉSEAUX LORSQU'ON EST TRAVAILLEUR DE RUE ?

Lorsqu'on parle aujourd'hui de réseaux, on pense automatiquement aux réseaux sociaux qui nous connectent à travers nos applications. Mais la mise en réseau c'est autre chose, surtout dans le cadre du travail social de rue, où l'on n'a pas nécessairement besoin d'ordinateurs ni d'Internet.

Commençons par une tentative de définition : *« Le réseau constitue, à un moment donné, sur un territoire donné, la réponse organisée d'un ensemble de professionnels et/ou de structures, à un ou des problèmes précis, prenant en compte les besoins des individus et les possibilités de la communauté. Contrairement aux organisations de type classique, qui sont normalisées, le réseau est une structure complexe dont les limites ne sont pas définitivement tracées, dont les règles de fonctionnement ne sont pas codifiées et dont les ramifications sont hétérogène. »* (Pierre A. VIDAL-NAQUET)

Lorsqu'on rencontre quelqu'un qui appartient à un réseau, on peut facilement accéder à des conseils ou à des savoirs d'autres membres de celui-ci et un mécanisme d'entraide se met en place. Les travailleurs sociaux de rue sont essentiels pour faire

06*A. ¿CUÁL ES EL INTERÉS DE CREAR O EXTENDER REDES CUANDO SE ES EDUCADOR-A DE CALLE?

Cuando hoy en día se habla de redes, se piensa automáticamente en las redes sociales que nos conectan a través de las nuestras aplicaciones. Pero el 'trabajo en red' es otra cosa, especialmente en el marco del trabajo de calle, donde no siempre es necesario recurrir al computador y a la web...

Empecemos con una definición: *«La red constituye, en algún momento y en un territorio determinado, la respuesta organizada de un grupo de profesionales y/o de estructuras, a uno o a distintos problemas identificados, teniendo en cuenta las necesidades de los individuos y de las posibilidades de la comunidad. Contrariamente a las organizaciones más clásicas, que están institucionalizadas, la red es una estructura compleja cuyos límites no son nítidos, cuyas reglas de funcionamiento no son codificadas y cuyas ramificaciones son heterogéneas.»* (Pierre A. VIDAL-NAQUET)

Cuando nos encontramos con una persona que pertenece a una red, es bastante fácil acceder a consejos o conocimientos provenientes de otros miembros de la misma red; así se establece un mecanismo de ayuda mutua. Los educadores y las educadoras de calle

vivre et dynamiser le réseau dont ils ont besoin, les autres intervenants (entités, bénéficiaires et autres parties prenantes) étant souvent trop concernés par leurs propres questions que pour apporter cette dynamique.

Le concept de réseau est particulièrement adapté dans les situations où on ne trouve pas d'emblée la solution au problème de la personne accompagnée et que celle-ci se met à refuser la disponibilité du professionnel. Le réseautage, dans un premier temps, repose généralement sur un engagement personnel. Normalement, le grand défi est de trouver un modus vivendi équilibré entre l'engagement des acteurs de terrain et le fonctionnement administratif «par décret» des entités, souvent éloignées des réalités de la rue. Les travailleurs de rue doivent envisager le réseau comme un instrument dynamique leur permettant de continuer à jouir de la liberté d'action qui leur est donnée par leur mandat et leurs employeurs. Les réseaux doivent pouvoir se renouveler en permanence, notamment en y intégrant de nouveaux membres, et en réajustant leurs priorités.

06*B. QUE SIGNIFIE LA MISE EN RÉSEAU DANS UN CONTEXTE D'INTERVENTION SOCIALE ?

Les travailleurs sociaux de rue sont souvent experts pour activer les leviers et trouver les ressources disponibles pouvant répondre aux besoins des personnes qu'ils accompagnent, mais ils oublient que leurs réseaux constituent aussi d'importants outils pour leur propre développement professionnel, notamment lorsqu'il s'agit de faire du plaidoyer ou de traiter avec les institutions et les décideurs.

Les travailleurs sociaux de rue sont confrontés à des situations sociales de plus en plus complexes, conséquences de l'augmentation de la pauvreté. Les dispositifs de réponse aux effets de la marginalisation ou de l'exclusion sont eux aussi devenus parfois un véritable casse-tête. Le sociologue Christian Bachmann dénonce depuis longtemps « la pléthore de dispositifs », la juxtaposition engendrée par la « rénovation » de l'action sociale, l'augmentation des réglementations sectorielles et la rationalisation des actions, l'avènement légitime des droits humains, ou la (re)composition des champs de compétences liée à une croissante décentralisation s'ajoutant à la complexité des expressions des problèmes rencontrés (précarité, chômage, crise de l'éducation formelle, radicalisation menant à la violence, etc.).

Dans ce contexte, les professionnels qui sont en première ligne ont tout intérêt à faire appel aux ressources que les réseaux auxquels ils appartiennent peuvent leur apporter, d'autant plus que leur approche des publics-cibles est de plus en

son fundamentales para animar y dinamizar la red que está en construcción, ya que los demás actores (entidades, beneficiarios y otras partes interesadas) están muchas veces demasiado ocupados con sus propias cuestiones para aportar esta dinámica necesaria.

El concepto de red se adapta particularmente a las situaciones en donde la respuesta al problema de un beneficiario parece más compleja o cuando la persona acompañada por los profesionales empieza a desvincularse quedándose en una situación de aún mayor vulnerabilidad. El networking, en primera instancia, se basa generalmente en un compromiso personal. Normalmente, el principal reto es el de encontrar un compromiso equilibrado entre la implicación de los actores de terreno y el apoyo de las instituciones, muchas veces alejadas de la realidad de la calle. Los educadores y las educadoras de calle deben considerar la red como un instrumento dinámico que les permite seguir disfrutando de la libertad de acción que les confieren su mandato y su encargo. Las redes deben poder renovarse continuamente, acogiendo a nuevos miembros y redefiniendo sus prioridades.

06*B. ¿QUÉ SIGNIFICA EL NETWORKING EN UN CONTEXTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL?

Los educadores y las educadoras de calle son muchas veces expertos en activar “palancas” y en encontrar los recursos disponibles que pueden responder a las necesidades de las personas que acompañan, pero se olvidan de que sus redes constituyen también importantes herramientas para su propio desarrollo como profesionales, especialmente cuando se trata de realizar acciones de incidencia política o al tratar con instituciones y decididores.

Los educadores de calle se enfrentan con situaciones sociales cada vez más complejas debido al incremento de la pobreza. Los dispositivos de respuesta a los efectos de la marginalización o de la exclusión también se han vuelto a veces un verdadero rompecabezas. El sociólogo Christian Bachmann denuncia desde hace tiempo «la multiplicación de dispositivos», la yuxtaposición generada por la «renovación» de la acción social, el aumento de las reglamentaciones sectoriales y la racionalización de las acciones, el advenimiento legítimo de los derechos humanos, o la (re)composición de los campos de competencias conectada a una descentralización cada vez mayor que se añade a la complejidad de las expresiones de los problemas encontrados (precariedad, paro, crisis de la educación formal, radicalización violenta, etc.).

En este contexto, los profesionales que están en la primera línea tienen todo el interés en recurrir a los recursos que las redes a las que pertenecen les pueden ofrecer, ya que el enfoque que tienen con sus públicos es cada vez más holístico, y por lo tanto

plus holistique, d'où plus complexe. Personne ne peut répondre seul aux défis de la rue : les travailleurs de rue et leurs partenaires constatent tous les jours la plus-value d'une interaction et d'un échange de points de vue, de savoir-faire et de stratégies.

06*C. LES DIFFÉRENTES FORMES DE MISE EN RÉSEAU

Les réseaux sont polymorphes, du fait qu'ils doivent correspondre au mieux aux réalités multiples que pose chaque situation de terrain. Cette adéquation est essentielle pour garantir une qualité de l'intervention. Quelques exemples de types de réseaux :

- **Réseau personnel.** C'est le réseau le plus utilisé : pour résoudre une situation que le travailleur de rue ne domine pas complètement, celui-ci fait appel à un collègue travaillant dans une institution proche également impliqué par cette situation et/ou avec un mandat différent. Les deux partenaires intègrent leurs compétences mutuelles pour trouver ensemble la meilleure solution. Ce type de réseau, très répandu, est généralement mis en place spontanément et utilisé généralement, dans sa phase initiale, à l'insu des hiérarchies.

Le partage de l'information et de la connaissance joue un rôle fondamental dans le domaine du travail social, par exemple lorsqu'il s'agit de rapprocher les personnes accompagnées avec des services traitant de problèmes de logement ou d'éducation, ou pour ajuster l'abordage à avoir avec des victimes de violence domestique ou avec des personnes toxicodépendantes.

- **Réseau interinstitutionnel.** Lorsqu'une problématique doit être traitée à une autre échelle, l'organisation pour laquelle travaille le professionnel peut approcher une autre structure dans le but de créer un réseau interinstitutionnel sur un thème commun et sur un territoire spécifique. Exemple : un réseau contre la maltraitance et la promotion des droits de l'enfant.
- **Réseau d'entraide.** Ce type de réseau se développe à partir du public-cible et a pour but de renforcer et développer les ressources existantes dans l'environnement proche du bénéficiaire, l'idée étant, à travers l'entraide et l'échange de savoirs, de perpétuer des formes d'aide durables. Ce réseau de proximité permet souvent de mettre en valeur des aptitudes jusqu'alors sous-exploitées ou non reconnues.

cada vez más y más complejo. Nadie logra enfrentarse solo a todos los desafíos de la calle: los educadores y las educadoras de calle y sus socios valoran todos los días la plusvalía de una interacción o de un intercambio de puntos de vista, de conocimientos y de estrategias.

06*C. LAS DISTINTAS MANERAS DE TRABAJAR EN RED

Las redes son polimorfas, porque corresponden así mejor a la multiplicidad de realidades que cada situación de calle revela. Esta adecuación es esencial para garantizar la calidad del trabajo. Algunos ejemplos de tipos de redes:

- **Red personal.** Es el tipo de red más utilizada: para resolver una situación que el educador o la educadora de calle no domina totalmente, se recurre a un compañero que trabaja en una institución próxima, también él involucrado en el caso y/o con un mandato distinto. Los dos socios integran sus competencias mutuas para, juntos, encontrar la mejor solución. Este tipo de red, muy común, es generalmente implementada espontáneamente y se recurre a ella, casi siempre, sin el conocimiento de las respectivas jerarquías, al menos en una fase inicial.

El intercambio de información y de conocimientos cumple un papel fundamental en la educación social, por ejemplo cuando se trata de volver a conectar a las personas acompañadas con los servicios que gestionan por ejemplo los temas de vivienda o de educación, o para ajustar el enfoque con las víctimas de violencia doméstica o con toxicómanos.

- **Red interinstitucional.** Cuando una problemática debe ser tratada en un plano más amplio, la organización donde trabaja el educador o la educadora puede proponer a otra entidad o servicio la creación de una red interinstitucional sobre un tema común y referente a un determinado territorio. Ejemplo: una red sobre buen trato y sobre la promoción de derechos de la infancia.
- **Red de ayuda mutua.** Este tipo de red se crea a partir del público destinatario y tiene como objetivo el refuerzo y el desarrollo de los recursos existentes en el entorno próximo del beneficiario, con vistas a la consolidación de formas de ayuda a lo largo del tiempo, a través de la ayuda mutua y del intercambio de conocimientos. Esta red de proximidad permite muchas veces la valoración de aptitudes hasta entonces poco explotadas o no reconocidas.

- **Réseau d'intervention collective.** Il s'agit d'une mobilisation de plusieurs partenaires qui se concertent pour développer des stratégies sur le développement local ou des actions de lobbying, de plaider... Un réseau stratégique peut se constituer aussi bien au niveau local qu'international. Les travailleurs de rue mobilisent souvent ces réseaux afin d'atteindre des objectifs plus larges. Exemple : lorsque les travailleurs de rue veulent interpeler les décideurs pour plaider en faveur d'un changement d'une disposition légale qui porte préjudice à leur public.

Les travailleurs sociaux de rue peuvent tirer profit de tous ces types de réseaux, mais il faut pour cela s'impliquer dans leur construction et leur maintien en cultivant les contacts présents, que ce soit sur le terrain, à l'occasion de rencontres lors de conférences d'associations professionnelles ou en prenant un café avec un collègue du même département. La plupart des réseaux naissent à partir de contacts réels, même si par la suite les relations professionnelles sont entretenues via internet.

Les jeunes professionnels peuvent utiliser les réseaux pour trouver un premier travail et/ou explorer de nouvelles voies dans leur parcours. Pour ceux qui ont déjà de l'expérience, le réseautage permet d'échanger de bonnes pratiques et de développer de nouvelles compétences.

06*D. EVÉNEMENTS DE RÉSEAUTAGE ET TRAVAIL SOCIAL DE RUE

Organiser ou participer à des événements de réseautage permet de rencontrer de nouvelles personnes et d'élargir son cercle de connaissances professionnelles.

Ces événements peuvent être des conférences, des séminaires ou des débats sur des thèmes concernant les professionnels ou leur public-cible. Une conférence destinée aux travailleurs de rue peut être constituée par exemple par la présentation d'un projet de développement communautaire ou un débat avec la participation d'experts sur la problématique des sans-abri dans les villes...

Ce type d'événements offre l'opportunité de faire connaissance avec d'autres professionnels, que ce soit à la faveur de groupes de discussion structurés ou lors d'une pause-café ou d'un cocktail.

06*E. QUELS BÉNÉFICES POUR LE PUBLIC-CIBLE ?

Le public accompagné par les travailleurs sociaux de rue fonctionne lui aussi en réseaux, qui se fondent principalement sur des systèmes d'entraide au quotidien. Pour

- **Red de intervención colectiva.** Este tipo de red es el fruto de una movilización de distintos socios que se agrupan para diseñar estrategias referentes al desarrollo local o a acciones de cabildeo, de incidencia política... Una red estratégica puede constituirse tanto en el nivel local como en el nivel internacional. Los educadores y las educadoras de calle dinamizan muchas veces esas redes cuando quieren alcanzar objetivos más ambiciosos. Ejemplo: cuando educadores y las educadoras de calle quieren interpelar a los responsables políticos para promover un cambio legislativo que afecta a las personas a las que acompañan.

Los educadores y las educadoras de calle pueden beneficiarse con todos estos tipos de redes, pero para eso tienen que involucrarse en su construcción y en su mantenimiento, cultivando especialmente los contactos cara a cara, sobre el terreno, en encuentros, en eventos, o tomando un café... La mayor parte de las redes nacen a partir de contactos presenciales y en "directo", aunque luego se mantengan las relaciones profesionales a través de la web.

Los profesionales más jóvenes pueden utilizar las redes para encontrar un primero empleo y/o explorar nuevas vías para su trayectoria. Para los que ya tienen alguna experiencia, el *networking* permite el intercambio de buenas prácticas y el desarrollo de nuevas competencias.

06*D. EVENTOS DE *NETWORKING* Y EDUCACIÓN DE CALLE

Organizar o participar en eventos puede ofrecer oportunidades de nuevos encuentros y ensanchar su círculo de conocimientos profesionales.

Estos eventos pueden ser conferencias, seminarios o debates sobre temas referentes a los profesionales o a las personas destinatarias. Se puede organizar por ejemplo una conferencia dirigida a educadores y educadoras de calle para presentar un programa de desarrollo comunitario o para un debate con expertos sobre el problema del sinhogarismo en las ciudades...

Esto tipo de eventos propician el encuentro entre profesionales, cuando se trabaja en grupos de discusión estructurados o en los momentos informales (café, lunch...)

06*E. ¿QUÉ BENEFICIOS OBTIENEN LAS PERSONAS DESTINATARIAS?

Las personas a las que acompañan los educadores y las educadoras de calle también funcionan con redes, basadas fundamentalmente en sistemas de ayuda mutua coti-

le travailleur de rue, être capable d'identifier et d'encourager cette dynamique c'est déjà une occasion d'apprendre à considérer les bénéficiaires de son action non pas seulement à travers le prisme des manques et des pathologies mais plutôt à partir de ses ressources. Les réseaux interinstitutionnels devraient s'en inspirer et générer des organisations moins fragmentées et sans superpositions, avec une meilleure réponse, plus agile et un accès aisé aux ressources professionnelles. Cette inspiration amène souvent à la découverte de solutions d'intervention étonnamment innovantes.

La mise en place d'un réseau est l'occasion de redonner son rôle au milieu de vie dans le processus de (re)construction de la personne : la personne accompagnée est à nouveau considérée par son environnement proche et est reconnue en tant qu'acteur. L'intervention collective en réseau ouvre un large champ de participation et permet une action sur le milieu, sur les causes des déséquilibres locaux, sur la chose politique... C'est sans aucun doute par la promotion de l'intégration des bénéficiaires de l'action sociale que le réseautage fait sens, en incluant les principaux intéressés dans les processus de conception, de mise en œuvre et d'évaluation des actions.

06*F. BÉNÉFICIAIRES DE L'ACTION SOCIALE, ACTEURS DU RÉSEAU

Le pas suivant est la création de conditions permettant que les personnes accompagnées (bénéficiaires, public-cible...) deviennent elles-mêmes des acteurs au sein du réseau. La place symbolique et la possibilité de prise de parole sont des indicateurs de la réelle existence du réseau. Ce n'est pas le cas lorsque, par exemple, un agent de la sécurité sociale membre du réseau conditionne la participation de bénéficiaires au même réseau «au respect de l'ordre et de la discipline établis par les services». Ce conditionnement rend inefficace toute velléité de constitution de réseau car l'autonomie et la participation ne sont pas des instruments de contrôle et de discipline.

diana. Para el educador y la educadora de calle, ser capaz de identificar y promover esta dinámica constituye ya en sí una oportunidad de aprender a poner en valor a las personas beneficiarias; mirarlas no solo a través de sus carencias y de la patología sino también a partir de sus recursos. Las redes inter-institucionales deberían inspirarse en esto y entrar a generar organizaciones menos fragmentadas y sin superposiciones, con una respuesta más ágil y un acceso directo a los recursos profesionales. Esta inspiración conduce muchas veces a soluciones de intervención sorprendentemente innovadoras.

La implementación de una red es una oportunidad devolver al contexto social su papel en el proceso de (re)construcción de la persona: la persona acompañada vuelve a ser considerada por su medio ambiente próximo y es reconocida como sujeto/actor. La intervención colectiva en red abre un ancho espacio de participación y permite una acción sobre el medio, sobre los desequilibrios locales, sobre la política... No hay duda de que, a través de la promoción de la integración del público beneficiario en la acción social, el trabajo en red toma sentido, permitiendo la inclusión de los principales interesados en los procesos de concepción, de implementación y de evaluación de las acciones.

06*F. BENEFICIARIOS DE LA ACCIÓN SOCIAL, ACTORES DE LA RED

La etapa siguiente es la creación de las condiciones para que los beneficiarios (personas acompañadas, público, clientes...) se conviertan en actores dentro de la red. Ocupar un lugar simbólico y la posibilidad de tener una voz son indicadores de la existencia real de la red. No es el caso cuando, por ejemplo, un funcionario de la seguridad social miembro de la red impide la participación de beneficiarios con argumentos legales o de reglamento interno del servicio. Estos frenos hacen vana cualquier constitución de red porque la autonomía y la participación no son instrumentos de control y de disciplina.





Mise en réseau
et travail en équipe

07

[CONCLUSION]

Creación de redes
y trabajo en equipo

[CONCLUSIÓN]

Au sein d'un réseau, il convient que soient réexaminées les missions de chaque catégorie de professionnels pour qu'en ressorte une vision globale des différentes problématiques en présence, tout en garantissant la nécessaire autonomie de chaque membre dans l'exercice des respectives missions qui lui incombent. Il est également important de mettre en place les conditions permettant l'autonomie des jeunes et des familles ou d'autres publics-cibles, en favorisant leurs propres initiatives.

Se mettre d'accord sur une base éthique est un impératif qui peut se heurter au fonctionnement technocratique des institutions. C'est précisément ici qu'en général la résistance hiérarchique managériale s'érige, parfois renforcée par des discours d'experts tendant à insister sur les aspects pathologiques des publics accompagnés. Réinterprétant les missions à la lumière de l'explicitation de normes et de valeurs en se dissimulant derrière les concepts de la «protection sociale», le technocrate peut mettre sous silence la question de l'humain, celui-là même qui est convié à s'associer avec les travailleurs de rue et ces mêmes experts des institutions dans un nouveau réseau. Mais qui sont les sujets ? Quelle voie suivre pour parvenir à l'autonomie et à la prise de parole des dénommés «publics-cibles», «population accompagnée», «bénéficiaires», «clients», etc. ? Eh bien, lorsqu'on parle de jeunesse,

Dentro de la red, deben volver a ser examinadas las misiones de cada categoría de profesionales para que se destaque una visión global de las distintas problemáticas existentes, sin comprometer la necesaria autonomía de cada miembro en el ejercicio de las respectivas tareas que le son encomendadas. Es también muy importante que se proporcionen las condiciones que permitan la autonomía de los jóvenes y de las familias o de otros destinatarios, animando y valorando sus propias iniciativas.

Relacionarse sobre una base ética constituye un imperativo que puede tropezar con el funcionamiento tecnocrático de las instituciones, porque es precisamente en ese punto en el que generalmente la resistencia jerárquica se alza, a veces reforzada por algunos discursos de expertos que tienden en insistir en los aspectos patológicos de las personas a las que acompañamos. Reinterpretando las misiones a la vista de la explicitación de las normas y de los valores, escondiéndose tras los conceptos de la «protección social», el tecnócrata puede dejar de lado la dimensión de "lo humano". ¿Pero quienes son los sujetos? ¿Qué vía deberá seguirse para alcanzar la autonomía y el derecho a la participación de los denominados «públicos», «destinatarios», «beneficiarios», «clientes», etc.? Bueno, cuando se habla de personas jóvenes, no será

il n'est pas peu fréquent d'utiliser le terme «gang», un mot qui a tout à voir avec le renforcement de liens entre jeunes autour d'un projet commun ; cela signifie qu'une 'bande' c'est déjà une forme de réseau...

Travailler en réseau avec des professionnels et des familles implique un questionnement des représentations qui doit être réalisé lors de la formation initiale de chaque travailleur de rue. Il s'agit de réaffirmer la nécessité d'ouverture à l'autre, une formulation explicite des valeurs de bienveillance et de capacité d'adaptation aux dispositifs et aux projets et, finalement, une critique du vocabulaire utilisé lors de la communication avec les familles, surtout à propos de ce qui touche aux réalités de chacun.

Ceci implique aussi la nécessité de freiner la tendance des interventions «mille-feuilles» où les dispositifs et les plans se superposent. La méthode de mise en réseau avec les adultes est avant tout un travail éthique où le dialogue est fondamental pour pouvoir aider les membres de différents groupes à comprendre les mécanismes des institutions. Pour ce faire, l'échange interculturel est très important. Le professionnel doit donc bien assimiler le principe de réciprocité. Lorsque des travailleurs de rue veulent initier un projet de mise en réseau, ils doivent, avec leurs hiérarchies, bien évaluer le rôle qu'ils veulent donner aux initiatives et aux structures existantes, ceci dans l'optique du bénéficiaire, de mode à bien comprendre comment fonctionne la vie des gens, au-delà de la thématique autour de laquelle le réseau se crée. Les premiers pas de la mise en place d'un réseau local doivent donc absolument être constitués de moments de conversation, de débat contradictoire entre institutions et habitants partageant le même territoire.

poco frecuente utilizar el término «banda», una palabra que tiene todo que ver con el refuerzo de vínculos entre jóvenes en torno de un proyecto común; eso significa que una banda ya es una forma de red...

Trabajar en red con profesionales y con familias supone un cuestionamiento de las representaciones, que debe realizarse durante la formación inicial de cada educador-a de calle. Se trata de reafirmar la necesidad de apertura a los demás, de una formulación explícita de los valores de benevolencia y de capacidad de adaptación a los dispositivos y proyectos y, por fin, una crítica al vocabulario utilizado en la comunicación con las familias, especialmente cuando afecta a las realidades de cada uno.

Eso implica también la necesidad de detener la tendencia de las intervenciones «en milhojas» donde los dispositivos y los programas se superponen. El método de *networking* con adultos es principalmente un trabajo ético en donde el diálogo es fundamental para poder ayudar a los miembros de los distintos grupos para entender los mecanismos de las instituciones. Para ello, el intercambio intercultural es muy importante. El profesional debe, por lo tanto, asimilar bien el principio de reciprocidad. Cuando un grupo de educadores y educadoras de calle pretende empezar con la construcción de una red, deben, con las personas directivas, evaluar correctamente el papel que quieren dar a las iniciativas y estructuras existentes; eso en la óptica del beneficiario, para comprender como funciona la vida de las personas, más allá de la temática en torno a la cual se crea la red. Los primeros pasos en la implementación de una red local deben por lo tanto ser, sin duda, constituidos por momentos de conversación, de debate contradictorio entre instituciones y habitantes que comparten el mismo territorio.

#6

Mise en réseau
et travail
en équipe

Creación de redes
y trabajo
en equipo

#6

Mise en réseau et travail en équipe
Creación de redes y trabajo en equipo
[Olivier Pourbaix / Helder Luiz Santos]

ASYA

Advocacy for Street
based Youth work
and networking Action



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



Cette publication a été réalisée avec le soutien du Programme ASYA/Erasmus+ (2017-2019) de l'Union européenne.
Esta publicación se ha realizado con el apoyo del Programa ASYA/Erasmus+ (2017-2019) de la Unión Europea.