V JORNADES DE SSAP

LA POSICIÓ DELS PROFESSIONALS:

CONSTRUINT I ACOMPANYANT PROCESSOS DE CANVI

13 i 14 de maig de 2004

Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya

COL·LEGI OFICIAL DE DIPLOMATS EN TREBALL SOCIAL i ASSISTENTS SOCIALS DE CATALUNYA

ceesc

COL·LEGI D'EDUCADORES I EDUCADORS SOCIALS DE CATALUNYA

COL·LABORA

ASSOCIACIÓ DE TREBALLADORS FAMILIARS DE CATALUNYA

V JORNADES DE SSAP
LA POSICIÓ
DELS PROFESSIONALS:
CONSTRUINT I ACOMPANYANT
PROCESSOS DE CANVI

©
Col.legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya
Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya
Col.legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya

Edició
Barcelona, abril 2005

Tirada: 1.300 exemplars

ISBN: 84- 609- 5368-8

Dipòsit legal: B-21605-05

Producció
Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya

Impressió
Ediciones Gráficas Rey, S.L.

AGRAÏMENTS

Un any més volem agrair el suport que hem rebut per celebrar les V Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària a les institucions següents: Conselleria de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona i Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona .

També volem expressar el nostre agraïment a les juntes de govern dels diferents col·legis professionals que han ajudat a fer possible aquesta nova edició i als professionals i col·laboradors que des d'aquestes entitats ens han donat suport i han participat en la preparació de les Jornades: Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya i Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.

Volem fer arribar de forma molt especial el nostre agraïment a tots els professionals que van participar en els grups de discussió i que amb les seves aportacions i els seus testimonis personals varen fer possible la construcció de les Jornades sobre una base sòlida.

Finalment, volem expressar la satisfacció per l'acolliment que les Jornades van tenir i agrair molt sincerament la participació de tots els assistents.

Comitè Organitzador-Científic

ÍNDEX

Agraïments

Presentació del tema de les V Jornades 10 d'abril de 2003 7
Conferència de l'acte de presentació del tema de les V Jornada SSAP, 10 d'abril de 2003 . . 9

Objectius organitzatius i metodologia per la preparació de les V Jornades 13
Metodologia durant la Jornada 15
Introducció a les V Jornades SSAP 17
Programa V Jornades SSAP 19

Inauguració V Jornades 25
Hble. Sra. Anna Simó i Castelló
Im. Sr. Ricard Gomà i Carmona
Il·lma. Sra. Núria Carrera i Comes
Sr. Jaume Almenara
Sr. Rafel López
Sra. Pilar Puig
Sra. Carmina Català

Conferència inaugural 39
Jorge Wagensberg

Escenari 1 - EL NOSTRE SABER I LA NOSTRA PRÀCTICA: FORMACIÓ, MÈTODES I MODELS
Grup de discussió. Mètodes i models 53
Grup de discussió. Paradigmes i disciplines de l'atenció a la persona: saber, formació reciclatge i construcció de la pràctica 59
Segundo Moyano 63
Marga Sánchez-Candamio 67
Teresa Zamanillo 81

Escenari 2 - RESPONSABILITAT I VULNERABILITAT DEL PROFESSIONAL DE L'ATENCIÓ SOCIAL
Grup de discussió. La responsabilitat i la posició del professional amb relació a la demanada de l'altre (usuari, institució, entorn...) reflexions entorn de l'ètica 93
Grup de discussió. La vulnerabilitat del professional en la relació assistencial. Elements de protecció 101
Manuel Cruz 109

Susana Vega 115
Emilia Molinero 123

Comunicacions lliures
La dinamització d'un procés comunitari 135
El paper dels professionals del treball social en acompanyar processos de transformació social 143
Vulnerabilitat del professional. com ens protegim? 153
Cuestiones relativas a la supervisión en el trabajo social 157
La transformació de la primera acollida en el tractament inicial al centre de serveis socials de la Zona Franca 161
Possibles efectes saludables de l'atenció en els serveis socials d'atenció primària . . 171
El projecte interxarxes del districte d'Horta-Guinardó 177
Avis-néts.com. Del grup a l'associació 183
"La demanda: parany o oportunitat d'intervenció? contextualització de la demanda dintre del procés: anàlisi i reflexió; entendre per realitzar un pla de treball" 191
L'acompanyament dels professionals d'atenció primària en el procés de canvi de les persones 195
Una intervenció interdisciplinar i transversal 201
Noves propostes metodològiques en la intervenció sòcio-educativa. Una experiència de treball comunitari en la franja d'adolescents 207
Mètodes i models d´intervenció social *d'usuari a ciutadà*: projecte transversal d'actuació conjunta serveis social i centre cívic per fomentar la participació social del ciutadà/na en situació d'aïllament social 213
Espai de participació teatral (EPT) 217

Conferència de cloenda 223
Dr. Mony Elkaïm

Conclusions Jornades 235
Carmina Català
Rosa Godinez
Rafel López
Pep Vilajoana
Pilar Puig

Pòster presentat 249

Avaluació Jornades
Full avaluació 253
Gràfic avaluació 255

PRESENTACIÓ DEL TEMA DE LES V JORNADES DE SSAP

LA POSICIÓ DEL PROFESSIONAL: CONSTRUINT I ACOMPANYANT PROCESSOS DE CANVI 10 D'ABRIL DE 2003

Hem escollit un tema central**, LA POSICIÓ DELS PROFESSIONALS**. I hem obert una mirada, **ACOMPANYANT I CONSTRUINT PROCESSOS SOCIALS.**

Per què aquest tema?

1. Volem parlar del **saber**, del coneixement, dels paradigmes, del pensament, de cada una de les disciplines. De la formació, del reciclatge, de la supervisió i sobretot de la responsabilitat que tenim cada un de nosaltres en la construcció de la nostra pràctica.
2. Volem parlar del **mètode i del model d'intervenció**; per exemple, de l'acompanyament com a mètode, de la didàctica com a mètode i també de models d'intervenció social abordant qüestions clau com la polivalència, la interdisciplinarietat, el treball en xarxa, la participació de la comunitat..., en què la nostra pràctica té una contribució activa i no neutral.
3. Volem parlar de la nostra **posició** amb relació a la demanda de l'altre. De la tria que fem quan responem a la demanda de l'altre o el mandat de l'altre (usuari, institució, entorn...). De la nostra tria com a professionals en el vincle que establim amb l'altre subjecte. ¿Quina és la nostra **ètica**? Remarquem l'acompanyament com a posició ètica, a més d'una posició tècnica que permet que l'altre faci la seva tria en el seu trajecte.
4. També volem abordar la **vulnerabilitat** de la relació assistencial i la responsabilitat que té cada professional de manera individual i col·lectiva d'investir el seu rol professional i de donar-li valor.

Aquests són els quatre eixos bàsics sobre els quals volem preparar les Jornades amb la màxima participació professional. Són quatre eixos que conflueixen en un: la posició dels professionals, perquè volem parlar de nosaltres com a professionals. De la manera com ens col·loquem com a professionals, de la manera com investim el

nostre rol professional, dels límits i de les dificultats però també del potencial de transformació de la posició del professional de la intervenció social.

En la seva conferència, Joan Roma, assessor d'organitzacions, ens parlarà de la nostra contribució professional.

Conferència de l'acte per la presentació del tema de les V Jornada SSAP 10 d'abril de 2003

Conferència-debat **Àmbits del Rol-Espais per al Lideratge**

Joan Roma i Vergés. Consultor d'Organitzacions. President d'Innova, Associació per a la Innovació Organitzativa i Social.

Joan Roma ens va fer reflexionar al voltant de la qüestió central d'aquesta cinquena jornada: "La posició dels professionals: acompanyant i construint processos de canvi". Va centrar l'exposició en el títol mateix d'aquesta jornada com una presa de posició que fan els professionals: "construint i acompanyant processos de canvi" en un moment tan important com aquest en què es reconsidera l'àmbit públic i l'àmbit social, no gaire ben tractats fins ara. Aquesta iniciativa, va dir, indica que els professionals manifesten d'una manera clara i pública **la seva voluntat i capacitat d'assumir un lideratge amb la responsabilitat consegüent que comporta en aquest camp aquesta presa de posició**.

Segons l'autor, el títol mateix esdevé, doncs, una declaració de principis, amb la proposta d'una **tasca fonamental** que és un repte: acompanyar els canvis, ajudar a fer... Definir així la tasca d'un col·lectiu professional implica una afirmació potent respecte al lloc on vol anar. També fa una acotació dels seus límits i del propi desig.

Roma va basar la seva reflexió sobre la tasca fonamental, punt de confluència de la sinergia organitzativa, en deu punts:

1. Dóna significat al procés de creació d'aquest significat organitzatiu i alhora n'és el resultat.
2. Permet d'orientar la finalitat. Una finalitat implica un conjunt de valors i, per tant, està relacionada amb l'estratègia organitzativa.
3. Facilita la delimitació de fronteres que tota organització ha de tenir entre el dins i el fora, entre subsistemes i especialment entre el temps i l'espai, que permeten de configurar l'organització
4. Guia l'atribució i distribució dels recursos de tot tipus: materials i immaterials.
5. Facilita l'ordenació de les subtasques i, per tant, de l'estructura.
6. Permet la comprensió i la presa del rol per a cada membre de l'organització.
7. Serveix de contrast per saber quan som dins de la tasca i quan no hi som. Per tant, crea uns espais de regulació i al mateix temps de llibertat.
8. Facilita l'elecció en l'adquisició de coneixements, mètodes o tecnologies específics per a l'exercici del rol i la realització de la tasca, és a dir, crea el nucli de la professió i de la professionalitat d'una manera aplicada en la quotidianitat.

9. Serveix de fluid per a la cohesió dialèctica de les diverses parts i perspectives dels sistemes organitzatius amb tota la seva varietat.
10. Permet l'exercici del poder d'una manera habilitadora i no pas arbitrària, perquè hauríem de considerar que la tasca és la que mana i, per tant, el possible compromís amb la tasca és el que dóna l'autoritat per actuar.

En un segon moment de la conferència Roma va recalcar la **concepció organitzativa** i en va fer la definició que li sembla més propera a la pràctica i, des d'aquest punt de vista, més operativa i plena de possibilitats: **una organització és el resultat de l'adaptació de diverses perspectives de veure el món. Per tant, és allò que pot ser, ateses les influències i la participació dels diferents agents i elements que hi intervenen**.

A propòsit d'això, convidar les xarxes a treballar amb nosaltres té repercussions en la nostra organització i ens indica que s'han donat canvis en la concepció organitzativa.

Els agents principals que afecten l'organització són **els "propietaris"**, que poden donar la direcció a l'organització però que no la poden millorar; **els actors** (els que fan la tasca fonamental) i **els mànagers**, els quals sí que la poden millorar, i **els clients i usuaris**, que constitueixen el tercer agent principal. Si aquests elements tenen contradiccions en la definició de la tasca fonamental, difícilment l'organització farà que la missió surti bé.

Per bé que des d'una concepció jerarquitzada és clar qui mana en l'organització, a la pràctica els diferents agents implicats hi incideixen de tal manera que fan possible que els resultats no sempre siguin els mateixos, i les diferents modalitats de l'adaptació que abans mencionàvem donen, finalment, un determinat funcionament organitzatiu.

Qualsevol manera de veure el món implica uns valors –té a veure amb allò que considerem bo i digne de ser fet– i, per tant, remet a l'àmbit de la política.

Des d'aquest punt de vista, **cap agent no pot defugir, i si ho fa debilita l'organització, el fet d'aportar la seva intenció, els seus valors i la seva manera de veure el món en el conjunt organitzatiu**. Aquesta és una qüestió que, com més va, més plasmació té en moltes organitzacions i en molts models de treball (per exemple, en el treball en xarxa). Per als professionals, apareix, així, un nou espai de llibertat i de lideratge**.**

L'estratègia organitzativa es fa, d'acord amb la manera tradicional, a la sala de juntes o a les sales de govern, però a la pràctica els qui poden fer canviar el sentit de les polítiques són els professionals que treballen en primera línia. Per aquest motiu, són **importants els espais de diàleg permanent que permetin d'anar**

definint la tasca fonamental en funció de l'experiència, l'anàlisi i la revisió, amb la incorporació, a més, de les interpretacions de cada professional i dels grups o subsistemes de treball que formen.

Roma va explicar amb relació a la **gestió o *management*** que els anys cinquanta i seixanta del segle passat i per la influència dels models de Harvard es va prendre a l'organització una funció que abans la distribuïa aquesta en conjunt, tot i que és possible que encara la distribueixi. El *management* o la gestió té a veure amb el significat que donem a les nostres accions. Per treballar, donem un significat i una intenció a les accions, tant les nostres com les dels altres, de manera que regulem les contribucions amb vista a la tasca. És una funció que relacionada amb la percepció de fronteres entre el jo i els altres i amb la idea que ens fem de la nostra contribució important a la tasca comuna derivada de les nostres creences i dels nostres coneixements i sota l'influx de la nostra pertinença professional.

Cadascú té incorporada aquesta regulació que fa, sigui en el nivell que sigui i en el rol que prengui. No és, per tant, exclusiu dels mànagers. Posar-la de manifest i reconèixer-la pot esdevenir un altre espai de llibertat i lideratge: ens **permet de vincular-nos amb la tasca, sentir el compromís que hi tenim i implica el reconeixement de la nostra responsabilitat en l'activitat i en el resultat que produeix**.

Un cop fet aquest recorregut, Joan Roma va introduir la qüestió del **rol professional**.

Segons aquest autor, prendre un rol vol dir que, tan bon punt la tasca no solament és entesa sinó també compresa i integrada per cada subjecte, intentem de mobilitzar els elements necessaris (coneixements, capacitats, habilitats, emocions) per fer-la en les millors condicions. El que distingeix *rol* de *funció* és, precisament, aquesta interpretació personal, que, d'altra banda, també ve de la percepció i les expectatives dels altres membres del sistema. Compartir significats comuns de la tasca fonamental ens ajuda a prendre el rol, és a dir, integra l'àmbit col·lectiu i l'àmbit individual en un pont en construcció contínua per on circulen el compromís amb el treball com també la motivació pel treball.

En una mateixa organització podem tenir diversos rols que requeriran que dinamitzem diferents habilitats i coneixements en cada cas. L'estrès, el *burning*, etc. poden expressar dificultats per trobar els límits d'aquests rols.

Es pot parlar, també, de rol conscient i rol inconscient.

Situem en el nivell conscient el fet que ens adonem de les necessitats de la tasca i mirem de trobar les nostres contribucions a desenvolupar-la amb els millors resultats.

El nivell inconscient, seguint Bion, es dóna inevitablement en tots els sistemes humans. Els rols inconscients (presos o atribuïts) poden operar a favor o en contra de la tasca declarada. S'han de poder tractar individualment o col·lectiva perquè són defenses contra l'ansietat d'afrontar una tasca considerada massa difícil. Generalment, els rols es donen en escenaris complexos i inconscients. Això genera la repetició dels mateixos rols, sigui quina sigui la circumstància, amb automatismes limitadors de la nostra autoritat i del nostre lideratge, a banda que limiten el desenvolupament de la tasca.

Com podem **sortir d'aquesta repetició**? En primer lloc, cal **comprendre** i posteriorment cal **actuar** en conseqüència, que és el que, finalment, permet la **transformació organitzativa**, perquè, en realitat, el que es transforma no són pas les organitzacions sinó les persones en els seus rols i, sobretot, els seus propis rols.

Aquesta transformació és equivalent a la intenció del subtítol de la Jornada: el canvi. Joan Roma va proposar que la creació i l'acompanyament d'aquests processos de canvi que es mencionen tenen a veure amb aquesta idea de **transformació**, és a dir, passar d'una forma a l'altra: d'una forma de rol a una altra; passar d'un escenari inconscient a un altre d'acord amb la presa de consciència i amb el fet de saber identificar on s'han generat la cristal·lització dels nostres comportaments col·lectius amb relació a la institució i els efectes que això produeix.

Només des de la transformació de rols podem contribuir a la transformació de l'organització. No es pot fer d'una manera externa, per canvis externs d'estructura o de definició de funcions. Si no és el resultat d'una manera de treballar diferent i de la nova posició dels seus elements, la transformació fracassa i els canvis fracassen.

El camí que Roma va proposar és més arriscat i implicador, en el sentit que parlar de canvi pot fer la sensació de translació o canvi extern que porta a la repetició. Cal, per tant, **coratge i desig de transformació**. No és fàcil perquè comporta afrontar allò que hi ha ancorat en els nostres comportaments.

Per acabar, Roma es va preguntar si no és això el que demanem als nostres clients, és a dir, que siguin capaços de situar-se diferentment contra tota idea prèvia i pressió social, cosa que possibilita l'assumpció d'altres rols que donin a espais d'autoritat i de lideratge. A propòsit d'això, Roma va trobar ben interessant el títol triat per a la jornada SSAP, perquè el que dóna a entendre és que ens hem aplicat la lliçó.

Certament, és molt difícil d'acompanyar els altres en processos de canvi sense haver-ne après abans nosaltres mateixos.

Síntesi feta per Helena Ferrer

Objectius organitzatius i metodologia utilitzada per la preparació de les V Jornades

Els objectius organitzatius d'aquestes V Jornades son:

- **Ampliar la perspectiva** de les Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària cap a una visió integrada dels serveis d'atenció a la persona, amb la participació de professionals d'altres sistemes de serveis i xarxes d'atenció a les persones.

- **Ampliar la participació** i aconseguir la implicació de professionals d'altres comarques i poblacions de tot el territori de Catalunya.

Per aconseguir aquests objectius, el Comitè Organitzador-Científic va optar per una metodologia de participació en la preparació de les V Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària.

Es van organitzar diferents grups de discussió de professionals que responien als diferents eixos temàtics presentats abans en les diferents poblacions. Cada grup de discussió va treballar sobre sobre un dels quatre eixos temàtics bàsics sobre els quals es van desenvolupat les V Jornades.

Durant un any es van crear un total de set grups de discussió i es va produir un material el resum del qual es va presentar en cada un dels escenaris de les Jornades.

Per participar en aquests grup es va demanar interès i la motivació pel tema així com també, estar en condicions d'aportar idees, opinions i experiències concretes.
Aquests grups van treballat de forma concreta els següents eixos

- Paradigmes i disciplines de l'atenció a la persona: saber, formació, reciclatge i construcció de la pràctica.
- Mètode i models d'intervenció social (l'acompanyament de l'altre, la polivalència, la didàctica, …).
- La responsabilitat i la posició del professional davant la demanda o manament de l'altre (usuari, institució, entorn …). Reflexions entorn a l'ètica.
- La vulnerabilitat del professional en la relació assistencial: elements de protecció.

BUTLLETA D'INSCRIPCIÓ EIXOS TEMÀTICS V JORNADES SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA LA POSICIÓ DELS PROFESSIONALS: CONSTRUINT I ACOMPANYANT PROCESSOS DE CANVI

Estic interessat en participar en els grups de discussió (1) per a la preparació de les V Jornades SSAP.

Nom i cognoms _____

Adreça _____

Codi postal i població _____

Telèfon de contacte _____email _____

Professió _____

Rol professional actual _____

Entitat _____

Servei _____

(1) La participació es concretarà en 2 sessions de 2 hores cadascuna en un grup de discussió. Es convocarà personalment.

EIX TEMÀTIC EN EL QUE ESTIC INTERESSAT EN PARTICIPAR

☐ Paradigmes i disciplines de l'atenció a la persona: saber, formació, reciclatge i construcció de la pràctica.

☐ Mètode i models d'intervenció social (l'acompanyament de l'altre, la polivalència, la didàctica, …)

☐ La responsabilitat i la posició del professional davant la demanda o manament de l'altre (usuari, institució, entorn …). Reflexions entorn a l'ètica.

☐ La vulnerabilitat del professional en la relació assistencial: elements de protecció.

Data màxima per enviar les inscripcions al COPC 15 de maig de 2003
Fax 932 478 654 - email seccio@copc.es

METODOLOGIA DURANT LA JORNADA

Les Jornades varen tenir una estructura coral, que es va anar desgranant a partir de la conferència inaugural en què es va a començar a parlar de ciència a partir del reconeixement de la incertesa, fins la conferència de cloenda, que va introduir el tema de les ressonàncies dels professionals de la intervenció social.

Totes les Jornades van girar entorn al material produït pels grups de discussió. Aquest material presentava els interrogants, els problemes, les reflexions i les principals aportacions dels professionals que des de les diferents perspectives treballen en els SSAP.

Les Jornades es van distribuir en dos grans escenaris o escenes que representaven el diàleg entre la pràctica i la teoria.

1er escenari: **EL NOSTRE SABER I LA NOSTRA PRÀCTICA: FORMACIÓ, MÈTODES I MODELS**

2on escenari: **RESPONSABILITAT I VULNERABILITAT DEL PROFESSIONAL DE L'ATENCIÓ SOCIAL**

Cada escenari tenia dos portaveus dels grups de discussió que en quinze minuts resumien i explicaven al públic el treball que havien fet durant tot l'any els grups de discussió.

Finalment, la taula de ponents coneixedora d'aquest treball donava la rèplica a través de les seves comunicacions aportant anàlisi, més reflexió, recerques, teories i esquemes. Finalment el conductor-discutidor de la taula generava un diàleg, en primer lloc, entre tots els participants i, amb el públic en un segon moment.

Al final de cada escenari un grup de teatre escenificava els conceptes principals que havien aparegut en la taula, aportant així plasticitat a l'escena.

Les comunicacions lliures (un total de quinze) estaven agrupades segons la temàtica de cada escenari i es van presentar de forma simultània en dos espais diferents. El dia anterior a les comunicacions es va fer una mostra audiovisual de totes les comunicacions, perquè tothom podes escollir amb coneixement de causa a quines comunicacions volia assistir

Introducció a les V Jornades SSAP

Davant la realitat social actual, es fa imprescindible obrir un espai de debat i de reflexió en una trobada conjunta dels diversos professionals dels Serveis d'Atenció a la Persona, agents interventors que configuren la xarxa assistencial primària i secundaria: educadors, treballadors socials, pedagogs, psicòlegs, psiquiatres, mestres, metges… Cal un debat per tal d'exposar i explorar les limitacions, les dificultats, però sobre tot les possibilitats i les potencialitats de la posició del professional en la intervenció social.

Els professionals no som simples observadors passius d'una realitat independent a la nostre observació. Participem en la creació de realitats que experimentem i, per tant, en som responsables d'elles. Sentir-se partícips i autors de la construcció dels relats històrics és una de les vies de què disposem els individus i els grups humans per actuar com protagonistes de les nostres vides.

La posició del professional en la construcció i acompanyament dels processos socials i individuals té un sentit en si, tant des del punt de vista d'acció individual com des de la contribució individual a un posiconament col·lectiu professional.

Parlar de la posició del professional és reflexionar sobre el vincle que el subjecte professional estableix davant la demanda o el manament de l'altre, ja sigui aquest l'usuari, la institució o l'entorn. És interrogar-se sobre l'elecció que fa cada professional en la construcció de la seva pràctica professional: el saber i el coneixement, l'ètica i la responsabilitat, el mètode i el models d'intervenció, la formació etc.

El repte consisteix a acompanyar l'altre en el seu trajecte particular, per tal que construeixi també la seva pròpia posició davant les seves circumstàncies, possibilitant que sigui responsable de les seves eleccions i decisions.

La complexitat dels problemes sovint ens desarticula com a professionals, i ens fa sentir la nostra pròpia vulnerabilitat. Sabem que no hi ha transformació de l'altre si no hi ha transformació d'un mateix.

I és per aquesta raó precisament, que es torna necessari un reordenament intel·lectual que ens habiliti per pensar aquesta complexitat i trobar el sentit de la nostra contribució en l'esdevenir psicosocial d'aquest altre.

Plantejar-se dubtes sobre el coneixement i sobre el pensament de cada una de les disciplines, formular-se hipòtesi per reflexionar sobre el mètode, compartir elements de protecció de la pràctica, són maneres que tenim els professionals de resituar-nos, superant la simplificació

En les V Jornades de SSAP volem aturar-nos a parlar, no solament de metodologies i de tècniques, sinó també de paradigmes, de visió i de posició. Proposem repensar els discursos socials professionals i institucionals des d'una metavisió.

Vivim en època de canvis, de transició i de transicions, de singularitats i diferències. És un temps de creativitat, de generativitat i d'obertura de noves potencialitats. Temps d'obrir el present cap a la construcció de futurs possibles.

DIJOUS 13 de maig

9 h. Entrega de documentació

9.30 h. Presentació de les jornades

Hble. Sra. Anna Simó i Castelló. Consellera de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya

Im. Sr. Ricard Gomà i Carmona. Regidor Ponent de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona

Il·lma. Sra. Núria Carrera i Comes. Diputada presidenta de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona

Jaume Almenara i Aloy. Degà del Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya

Rafel López. President del Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya

Pilar Puig. Presidenta del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya

Carmina Català. Presidenta del Comitè Organitzador-científic

10 h. Conferència inaugural **COMPLEXITAT VERSUS INCERTESA** a càrrec de **Jorge Wagensberg**, Llicenciat i doctor en física. Professor de teoria dels processos irreversibles a la Facultat de Física de la Universitat de Barcelona. Director del Museu de la Ciència de la Fundació "la Caixa" de Barcelona. Presentació a càrrec de: **Laura Còrdoba.** Membre del Comitè Organitzador-científic

11 h. Pausa i cafè

11.30h. **Escenari 1 EL NOSTRE SABER I LA NOSTRA PRÀCTICA: FORMACIÓ, MÈTODES I MODELS**

Presentació a càrrec de:

Chelo Collado. Treballadora Social de l'Ajuntament de Reus

Presentació de les conclusions dels grups de discussió de Barcelona i Lleida a càrrec de:

Carmina Puig. Diplomada en treball social. Professora de treball social de la Universitat Rovira i Virgili

Maria Rosa Monreal. Educadora social del CMSS Districte III de l'Ajuntament de l'Hospitalet

Taula de ponents:

Segundo Moyano. Pedagog social i educador. Formador d'educadors socials

Margarita Sánchez-Candamio. Psicòloga. Professora titular de la Universitat de Girona

Teresa Zamanillo Diplomada en treball social i professora de l'Escola Universitària de Treball Social de la Universitat Complutense de Madrid
Coordinador: **José Ramón Ubieto.** Psicòleg dels Serveis Socials d'Horta-Guinardó de l'Ajuntament de Barcelona. Membre de la Secció de Psicologia de la Intervenció Social del COPC

14 h. Pausa

16 h. **Escenari 2 RESPONSABILITAT I VULNERABILITAT DEL PROFESSIONAL DE L'ATENCIÓ SOCIAL**
Presentació a càrrec de:
Dolors Rubio. Psicòloga de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona
Presentació de les conclusions dels grups de discussió de Barcelona i Tarragona a càrrec de:
Joana Curtó. Treballadora social de Serveis Socials de Poblenou del Districte de Sant Martí de l' Ajuntament de Barcelona
Neus Miró. Educadora social del Programa d'Infància de l'Ajuntament de l'Hospitalet
Taula de ponents:
Manuel Cruz. Catedràtic de filosofia contemporània de la Universitat de Barcelona
Susana Vega. Psicòloga i supervisora d'Equips de Serveis Socials. Professora de l'Escola de Teràpia Familiar de l'Hospital de Sant Pau, UAB
Emília Molinero. Metgessa del Treball. Màster en prevenció de riscos laborals
Coordinador: **Francesc Vilà.** Psicòleg clínic. Psicoanalista. Membre del Consell Social de la Fundació Cassià Just

18 h. Pausa

18.30 h. Mostra audiovisual de comunicacions lliures

DIVENDRES 14 de maig

9 h. Presentació simultània de comunicacions lliures
TAULA A
Coordina i presenta:
Martí Moliné. Educador Social Cap del Departament d'Acció Territorial dels Serveis Personals de l'Ajuntament de Badalona. Membre del Comitè Organitzador-científic

1. **DINAMITZACIÓ D'UN PROCÉS COMUNITARI**
   Visitación Tarilonte. Tècnica Polivalent de la Divisió de Serveis Personals de Sant Martí
   Dolors Segade del Rio. Treballadora Social del Centre de Serveis Socials de Poble Nou del Districte de Sant Martí de l'Ajuntament de Barcelona

M. Dolors Rubio i Vázquez. Psicòloga del Centre de Serveis Socials Poble Nou del Districte de Sant Martí de l'Ajuntament de Barcelona

2. **EL PAPER DELS PROFESSIONALS DEL TREBALL SOCIAL ACOMPANYANT PROCESSOS DE TRANSFORMACIÓ SOCIAL**
   Anna Soler i Iglesias. Treballadora Social del Centre de Serveis Socials de la Guineueta-Verdum-Prosperitat del Districte de Nou Barris.
3. **VULNERABILITAT DEL PROFESSIONAL. COM ENS PROTEGIM?**
   Grup de Treball ÀGORA
   Jordi Panadero. Diplomat en Treball Social
   Sera Sánchez. Educadora Social
   Maite Boldú. Diplomada en Treball Social
   Neus Seseña. Diplomada en Treball Social
   Ester Mas. Psicòloga
   Glòria Fàbrega. Pedagoga Social
   Marta Mas. Diplomada en Treball Social
   Tots els membres d'ÀGORA treballen a l'àrea de Serveis Socials del Consell Comarcal de la Selva, a l'EBASP i a l'EAIA Supracomarcal de la Selva i del Gironès-Equip Selva
4. **QÜESTIONS RELATIVES A LA SUPERVISIÓ EN EL TREBALL SOCIAL**
   Carlos Rey. Psicòleg clínic

TAULA B

Coordina i presenta

Maria Rosa Monreal. Educadora Social del Centre Municipal de Serveis Socials del Districte 3 de l'Ajuntament de l'Hospitalet. Membre del Comitè Organitzador-científic

1. **LA TRANSFORMACIÓ DE LA PRIMERA ACOLLIDA EN L'ATENCIÓ INICIAL AL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS DE LA ZONA FRANCA**
   Equip de Serveis Socials de la Zona Franca de l'Ajuntament de Barcelona: **M. Lluïsa Clua Gaya, Rosa Mª Pérez Franco, Susana Bonet Casals, Anna Canals Boix**
   Col·laboradors: **Carmen Cercadillo Hernando, Elena Francisco de Pedro, Rosa Gibert Pibernat, Núria González Diosdado, Teresa Moreno Almirall, Pere Novella Izquierdo, Mª Jesús Pons Cerdà, Jaume Prat Picas**

2. **POSSIBLES EFECTES SALUDABLES DE L'ATENCIÓ EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA**
   Àngela Fontanilllas i Giralt. Psicòloga del Centre de Serveis Socials del Districte de Sants-Montjuïc de l'Ajuntament de Barcelona.

3. **PROJECTE INTERXARXES DEL DISTRICTE HORTA-GUINARDÓ.**
   Pilar Causapié. Psicòloga de l'EAIA Horta-Guinardó de l'Ajuntament de Barcelona
   Josep Maria Elias. Pedagog de l' EAIA Horta-Guinardó de l'Ajuntament de Barcelona

TAULA C

Coordina i presenta

Isabel Marcos. Treballadora Social del Centre Municipal de Serveis Socials del Districte 3 de l'Ajuntament de l'Hospitalet. Membre del Comitè Organitzador-científic

1. **AVIS-NÉTS.COM, DEL GRUP CAP A L'ASSOCIACIÓ**
   Esther López i Pérez. Psicòloga del Centre de Serveis Socials de la Franja Besòs del Districte de Sant Andreu de l'Ajuntament de Barcelona
   Pilar Lleonart i Forradellas. Pedagoga de l'EAIA de Sant Andreu de l'Ajuntament de Barcelona
2. "**LA DEMANDA: PARANY O OPORTUNITAT D'INTERVENCIÓ? CONTEXTUALITZACIÓ DE LA DEMANDA DINTRE DEL PROCÉS: ANÀLISI I REFLEXIÓ; ENTENDRE PER REALITZAR UN PLA DE TREBALL"**
   Mª Lluïsa Clua i Gaya
   Jaume Prat i Picas
   Treballadors/es Socials de 1a acollida i tractament del Centre de Serveis Socials de la Zona Franca del Districte Sants-Montjuïc de l'Ajuntament de Barcelona
   Col·laboradors: Resta de l'Equip del Centre d'Atenció Primària de Serveis Socials de la Zona Franca**: S. Bonet, A. Canals, C. Cercadillo, E. Francisco, R. Gibert, N. Gonzalez, M.T. Moreno, P. Novella, R. Pérez**
3. **L'ACOMPANYAMENT DELS PROFESSIONALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA EN EL PROCÉS DE CANVI DE LES PERSONES**
   Elena Sarasa i Ferrer. Educadora social del Centre de Serveis Socials de Poblenou de l'Ajuntament de Barcelona
   Dolors Segade del Rio. Treballadora Social del Centre de Serveis Socials de Poble Nou del Districte de Sant Martí de l'Ajuntament de Barcelona
4. **UNA INTERVENCIÓ INTERDISCIPLINAR I TRANSVERSAL**
   Pilar Pons. Treballadora Social
   Joana Montalbán. Treballadora familiar
   Cristina Seoane. Psicòloga
   Totes les professionals treballen al Centre Municipal de Serveis Socials de Santa Eulàlia de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

TAULA D

Coordina i presenta

Laura Córdoba. Educadora Social del Centre de Serveis Socials de la Guineueta-Verdum-Prosperitat de l'Ajuntament de Barcelona. Membre del Comitè Organitzador-Científic

1. **NOVES PROPOSTES METODOLÒGIQUES EN LA INTERVENCIÓ SÒCIO-EDUCATIVA. UNA EXPERIÈNCIA DE TREBALL COMUNITARI EN LA FRANJA D'ADOLESCENTS**
   Elena Pozo. Educadora Social del Centre de Serveis Socials Zona Nord de Nou Barris.
   Marco Vinagre. Tècnic del Pla Comunitari de la Zona Nord de Nou Barris
2. **MÈTODES I MODELS D´INTERVENCIÓ SOCIAL *D'USUARI A CIUTADÀ*** :**PROJECTE TRANSVERSAL D'ACTUACIÓ CONJUNTA SERVEIS SOCIAL I CENTRE CÍVIC PER FOMENTAR LA PARTICIPACIÓ SOCIAL DEL CIUTADÀ/NA EN SITUACIÓ D'AÏLLAMENT SOCIAL**
   Alexandra Pagán. Tècnica en animació Centre Cívic Carmel
   Assumpta Pérez. Treballadora Social del Centre de Serveis Socials del Carmel
3. **ESPAI DE PARTICIPACIÓ TEATRAL**
   Marife Marquez. Treballadora Social del Centre de Serveis Socials Zona Nord de Nou Barris
   Mara Ferrari. de l'Associació d'Aigua Teatre Ciutadà

11.30 h. Pausa i cafè

12 h. Conferència cloenda **COM POT EL PROFESSIONAL UTILITZAR LA SEVA VIVÈNCIA EN UN CONTEXT D'AJUDA?. L'UTILITZACIÓ DE LA RESSONÀNCIA** a càrrec del **Dr. Mony Elkaïm.** Psiquiatre i terapeuta familiar. Director de l'Institut de la Família i Sistemes Humans de Brussel·les Presentació a càrrec de: **Chelo Collado.** Membre del Comitè Organitzador-científic

13.30 h. Conclusions i cloenda

Conclusions de les Jornades a càrrec de: **Carmina Català.** Presidenta del Comitè Organitzador-científic

Cloenda de les Jornades a càrrec de:

Josep Vilajoana. Vicedegà del Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya

Pilar Puig. Presidenta del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya

Rafel López. President del Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya

Inauguració jornades

Hble. Sra. Anna Simó i Castelló
Consellera de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya

M'és molt grat presentar aquestes jornades de debat i de reflexió de les persones que treballeu en l'àmbit dels serveis d'atenció a la persona, de fer-ho per primera vegada, com a consellera, i compartir i de dir-vos que comparteixo l'objectiu d'explorar la vostra pràctica professional en les dificultats i en les oportunitats que comporta, perquè és un àmbit que té a veure íntegrament amb les meves responsabilitats de govern com a consellera de Benestar i Família. I entenc que les conclusions que es derivin d'aquestes Jornades i que n'extraureu, en puguem treure profit tots i totes, un molt bon profit. I és en aquest espai d'interacció de la pràctica professional, de reflexió teòrica i pràctica alhora, d'aprenentatge i de diàleg també alhora, on avancem en la millora en els serveis de la ciutadania i en la reflexió sobre la nostra pròpia professió. Perquè l'esforç del diàleg, i particularment, de les persones professionals, és el que avui tenim entre mans bàsicament. No cal dir, ja s'ha dit en aquesta taula, el valor que tenen aquestes iniciatives, que, com he comentat, emmarco directament en la interpel·lació pel diàleg que ens demana la societat als i a les professionals, a les entitats, i per raons òbvies, també, a les administracions públiques. I amb un objectiu comú, que és el compromís per uns serveis socials com a dret universal garantit, uns serveis socials que facilitin la integració de les persones, l'erosió dels factors potents d'exclusió a què s'ha referit en Ricard Gomà, uns serveis socials equitatius en el territori, uns serveis socials de qualitat, uns serveis socials participatius i convenientment regulats. El Departament de Benestar i Família s'ha compromès d'una manera clara en aquest sentit, i és per això que impul-

sem ja una nova llei de serveis socials. Abans de finals del mes de maig, ara sí, crearem formalment el comitè d'experts que en un procés participatiu i profund, i partint de la feina ja feta, entre la qual hi ha la del Fòrum de Serveis Socials, redactarà la llei de serveis socials que haurà de ser aprovada pel Govern i lliurada al Parlament a finals de l'any 2005. I això serà així perquè volem que el procés participatiu sigui aprofundit, divers, plural, i sense presses. La llei elevarà el rang de garantia dels drets socials, fins ara limitats per una banda al sostre dels recursos econòmics i, per l'altra, a la disponibilitat pressupostària, de fet, la qual cosa converteix la seva exigibilitat com a dret en relativa, i en el futur serà un dret real i exigible. I això és ambiciós, i això vol dir que no és fum, i això vol dir que hi ha d'haver un bon estudi econòmic del que això representa i de quines són les perspectives professionals que això representa, però aquest repte estem disposats a assumir-lo, l'estem assumint perquè creiem que és l'única manera de passar de l'assistencialisme a una garantia de drets. I això implica que hi ha d'haver un catàleg públic de serveis i prestacions i una organització capaç i potent de donar-hi resposta. És doncs, i en som conscients, un salt transcendental i ambiciós, certament. En la concepció, en la gestió i en la prestació dels serveis públics, considerats com a dret de ciutadania. Un repte que suposarà modificacions en l'ordenació, la reglamentació i la planificació dels serveis. Benvinguda sigui la planificació dels serveis. I també en la formació dels professionals. És un repte que hem de compartir i que no seria possible sense la complicitat i la participació amb els agents que hi treballen, que hi treballem, que hi treballeu. Aquest camí és llarg, ja que sempre és llarg el camí del diàleg amb tots els agents. I complex també, no és fàcil. Amb usuaris, amb professionals, amb organitzacions... i per això em plau tant trobar-me aquí entre vosaltres. I de fet, el camí que heu fet amb les jornades també és llarg, amb el record més immediat l'any 2001 buscant tots plegats escenaris de futur dels serveis socials analitzant els canvis socials. El 2002 fèiem balanç de vint anys de serveis socials i de la fragilitat en què encara ens trobàvem. L'any passat assumíem la responsabilitat d'obrir espais pel debat i la reflexió sobre les limitacions i les possibilitats professionals, espais de reordenament intel·lectual. Enguany entenc, i així ho comentàvem abans d'entrar, que s'aixeca altament el to de la reflexió en un moment de canvi, obrir el present cap a la construcció de futurs possibles. En la presentació parleu ben encertadament de metavisió. En Rafel López ha parlat també d'ideologia. Benvinguda sigui la ideologia.

Felicitats a les persones que heu organitzat aquestes Jornades i a totes les persones que hi heu col·laborat pel vostres esforç i la vostra implicació. Felicitats a totes les persones que hi participeu des d'àmbits diversos per tal d'avançar en el coneixement. Hem de saber estar tots plegats a l'alçada dels reptes, que no són pas fàcils. Però hi ha una reflexió de Pere Casaldàliga que aquests darrers mesos, i alguns de vosaltres ja me l'heu sentida, he anat repetint perquè crec que encaixa perfectament en el model de canvi que estem vivint, que diu: "Parla'm dels teus esforços d'avui, i et diré si els teus somnis valen la pena".

Im. Sr Ricard Gomà i Carmona
Regidor Ponent de Benestar Social
de l'Ajuntament de Barcelona

D'entrada, moltes gràcies per convidar-me, per convidar a l'Ajuntament, institució que represento en aquesta taula que obre aquestes V Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària. Em plau molt sincerament de compartir aquesta estona amb totes i tots vosaltres, i us voldria també felicitar molt sincerament perquè heu arribat a aquestes V Jornades, amb les quals refermeu aquest compromís que veniu portant des de fa temps amb una pràctica en la que cal la reflexió, en la que cal trobar aquests espais on sigui possible reflexionar sobre el treball que esteu fent. Ho heu dit pràcticament en totes les intervencions que m'han precedit en aquesta taula, estem en un moment de canvis trepidants, de canvis molt ràpids, de canvis, a més, molt profunds, molt intensos que donen com a resultat un temps de complexitats, d'incerteses en que se'ns obren interrogants i preguntes. I és veritat que en aquest temps les vostres pautes de treball i d'intervenció més tradicionals, més clàssiques, trontollen; són qüestionades i interpel·lades per aquesta nova realitat. Per tant, és veritat també que es fa indefugible un procés de canvis. De canvis que han de ser quantitatius i qualitatius. Han de ser quantitatius; és veritat, que calen més recursos, que cal enfortir la dimensió social de tots els nivells de govern, però els canvis que també han de ser qualitatius. Crec sinceramente que estem totes i tots convocats a un procés de transició cap a nous paradigmes de treball i d'acció social. En aquest marc de canvis generals, els serveis socials i l'atenció primària, molt específicament, crec que s'han de posicionar com a veritables motors de transformació social. Jo apuntaria aquí dos eixos fonamentals. En primer lloc, els serveis socials com a motors de transformació cap a una societat que vagi debilitant, erosionant, tots els factors potents d'exclusió social que operen avui a les nostres ciutats, en la nostra societat. Els serveis socials i l'atenció primària, molt específicament, per tant, com a palanques fonamentals, com a palanques clau, cap a una ciutat, cap a una societat, molt més inclusives que les que vivim actualment. Però transformació també cap a una societat que accepti, que reconegui i que valori tota la seva diversitat. Els serveis socials, per tant, com un espai en què s'ha de produir un diàleg, complicat, és veritat, però fructífer i creatiu entre el dret a les diferències i a les identitats del conjunt de grups que conformen la nostra societat i el valor de la igualtat i de la redistribució. I tot això s'haurà d'anar fent en un context en què cal i caldrà encara més, una forta inserció comunitària dels serveis socials. La comunitat i l'acció comunitària com un àmbit de confluència, de compromisos personals, associatius, professionals i institucionals en un espai públic compartit en què la construcció de xarxes i de complicitats esdevé una condició ineludible per la transformació de les condi-

cions de vida de les persones i dels col·lectius als nostres barris i a les nostres ciutats. Heu triat com a tema de reflexió d'aquestes V Jornades el rol dels professionals, els processos de construir i d'acompanyar processos de canvi des del vostre rol professional. M'agradaria subratllar alguns dels valors que apunteu ja vosaltres en la presentació de les Jornades i que crec del tot necessaris per tal d'anar refermant la vostra pràctica professional en aquests moments de canvi. El valor de la creativitat, de la innovació, de la imaginació, fins i tot m'atreviria a dir. La valoració del conflicte com un motor de la innovació social, com un motor de transformació social, i evidentment, del diàleg, de la deliberació i de la participació com a mecanismes de gestió dels conflictes socials. L'acompanyament i el suport a trajectòries vitals que han de ser fortament autònomes, en què cadascú, cada persona, pugui construir un projecte autobiogràfic obert, sense elements de dependència ni de dominació. La valoració dels aspectes tant materials com intangibles i relacionals del benestar, tots aquells que tenen a veure amb el dia a dia, amb la quotidianitat de les persones. El convenciment profundament humanista que la millora de la qualitat de vida d'una sola persona, d'una sola comunitat, ja és portadora de la llavor d'una transformació social i col·lectiva d'un abast més ampli. I finalment, l'aposta pel manteniment insubornable de l'esperit crític i de denúncia, però també d'un esperit profundament constructiu i propositiu. En aquesta Jornada, com deia abans, refermeu la vostra aposta per una pràctica reflexiva, una pràctica que, més enllà del ritme, sovint massa accelerat, del dia a dia, necessita espais de calma, de tranquil·litat, de pausa, on pugui esclatar la reflexió creativa, sòlida i generadora d'un nou impuls per una nova pràctica. Ho dieu en la presentació de les Jornades i segurament jo no ho sabré dir amb paraules més encertades que les que expresseu vosaltres. Dieu: "els professionals no som simples observadors passius d'una realitat. Participem en la creació de realitats que experimentem; sentir-se partícips i autors de la construcció de relats històrics és una de les vies de què disposem les persones i els grups humans per actuar com a protagonistes de les nostres vides". I acabeu dient: "vivim una època de canvis, és un temps de creativitat, de generativitat i d'obertura de noves potencialitats. Temps d'obrir el present cap a la construcció de futurs possibles". Jo hi afegiria: futurs possibles sí, però no pragmàtics, sinó futurs prenyats de valors de canvi, de millora, cap a aquest altre món que sabem que no només és possible, sinó que és del tot necessari. Em sap greu no poder compartir amb vosaltres tot el temps de les Jornades, però estic segur que tindrem la oportunitat, amb les persones amb les que treballem més en el dia a dia i més enllà, amb tots i totes vosaltres, d'intercanviar reflexions a l'entorn de les conclusions a les què arribareu després d'aquests dos dies de treball. Només em resta dir-vos, doncs, que us desitjo sincerament que tingueu unes bones jornades, que feu una bona feina, que siguin profitoses i que siguin per totes i tots vosaltres una experiència enriquidora en el pla professional, però sobretot en el terreny de l'enriquiment humà.

Ima. Sra. Núria Carrera i Comes
Diputada Presidenta de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona

Ja en portem cinc. Ja fa cinc trobades que heu estat capaços, i deixeu-me dir, també jo, de poder-hi col·laborar, de ser-hi, en aquest projecte tan extraordinari que és el buscar el consens, el debat i la trobada entre les tres disciplines. Crec que ens hem de felicitar i agrair l'esforç que esteu fent per la cerca de la bona pràctica i, per tant, de la innovació, de la trobada. Cinc anys ja són anys com perquè els resultats que esteu conquerint, trobant, tinguin força. Com, per exemple, el Fòrum que ens estava plantejant el Col·legi d'Educadors. En fi, la veu dels professionals, gràcies també als fòrums com els que us esteu plantejant, ressona cada vegada amb més força. Així, doncs, gràcies, moltes gràcies, per ser aquí avui.

Jo, molt breument, ja que crec que s'han dit moltes coses a la taula. Dues reflexions claus: una al voltant del món local. En aquest és on és clar que tenim competències en els serveis socials, en tenim i en volem tenir més, i reconèixer que el paper del món local va més enllà de reforçar i reconèixer la diversitat de la població, detectar les seves necessitats, atendre els problemes emergents, buscar i seguir lluitant contra l'exclusió i la pobresa. Tot això, ho podem fer des dels governs locals si tenim també professionals compromesos, com estic segura que sou vosaltres. La resposta dels governs locals i dels professionals que esteu al voltant de l'acció territorial, segurament va destinada o encaminada a tres o quatre elements a destacar i que en els anteriors debats ja heu afrontat i que estic convençuda que en aquest moment seran nuclis d'intervenció i de debat aquest dia.

D'altra banda, gestionar aliances. Ja hi som. Fa temps que hi som des dels serveis socials; hem d'estar orgullosos que tenim investigació i desenvolupament en aquest cas, sabem fer aliances i crear xarxes i encara n'hem de fer més. Estic convençuda que altres sistemes que comparat amb el sistema de Salut, com a exemple, el sistema de serveis socials està més capacitat, ja ara, per investigar i avançar en la construcció de xarxes. Estic segura que aquest serà un element força important de la vostra discussió, així com els reptes de com seguir treballant de forma integrada. Des d'un projecte d'intervenció de forma integrada, és obvi que la interdisciplinarietat segueix tenint un element força rellevant i que, per tant, el vostre lideratge de buscar la manera de seguir estant junts des de les diferents perspectives tindrà el què i el com. Això ens passa en un moment que, políticament, jo estic segura que després la consellera ens ajudarà també a centra-ho més. Des de la Diputació, creiem que és un moment clau, on el paper dels governs locals seguirà sent cada vegada més clau, també el regidor Gomà ens ajudarà a entendre-ho, i estic convençuda que més enllà dels bons aires, bones perspectives i esperances, i més enllà

dels fets concrets, d'aconseguir prestacions universals o de millorar pensions, o de la nova llei de serveis socials o la tolerància zero davant de la violència domèstica o la tolerància zero davant de la pobresa. Més enllà de les fites polítiques que ens acompanyaran a que aquest sistema de serveis socials sigui més poderós, paral·lelament a això, els professionals i els polítics junts, haurem de fer també un canvi cultural que vagi acompanyat en potenciar el que us deia al començament amb les meves paraules, potenciar les xarxes, potenciar l'acció comunitària, ja que sense aquesta no seria possible l'altre. D'altra banda, identificar el valor afegit buscant la ment forta per ser cada vegada millors. En aquest sentit, insistir en la nostra capacitat de fer aliances i de fer-les amb la gent. El treball comunitari és un element que des de fa molts anys estem buscant l'instrument perquè cada vegada sigui més poderós, que sigui un instrument de servei a la gent. Aquest és un sistema, l'únic sistema que ha argumentat i ha teoritzat sobre aquesta manera de treballar, i estic segura que és la forma en què nosaltres podem contribuir, tant l'estructura política com la tècnica, a fer que el sistema de serveis socials cada vegada sigui més poderós.

Per a la Diputació de Barcelona, és molt important la tasca que esteu fent, com ja sabeu. Vull incidir amb les meves paraules en aquest fet, dir-vos que estarem molt atents a la valoració que feu d'aquestes jornades, a les estratègies que us estigueu plantejant i que escoltarem amb molt d'interès els vostres resultats.

Jaume Almenara
Degà del Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya

En primer lloc, vull agrair a tots els membres de la taula la seva presència. Senyora consellera, senyor regidor, senyora diputada, presidenta del Col·legi de Treballadors Socials, president del Col·legi d'Educadors i Educadores Socials. El senyor Rafel López ens ha donat una visió vertaderament, jo diria completa del que s'espera des d'un punt de vista pràctic, des d'un punt de vista d'integració entre el professional i l'Administració. A mi em criden l'atenció dos aspectes del títol de les Jornades: el "construir la realitat", d'una banda, i "els processos de canvi", de l'altra. Voldria centrar la meva curta intervenció en aquests punts. És a dir, el procés de canvi és una de les qüestions que en les ciències socials sobretot ha estat en constant debat i és, vertaderament, un canvi. Les idees que hi ha hagut al respecte han aportat canvis perquè les coses es comencin a moure una mica, però no ha canviat absolutament res. Vull dir que em sembla que pot donar lloc a un debat vertaderament ric, a banda de les intervencions i les ponències que hi hagi, aquesta terminologia. D'altra banda, la terminologia de "construir la realitat", és, jo diria, l'element més modern i més "revolucionari" que hi ha avui dia en ciència, estem parlant del constructivisme i d'un paradigma normal que tenim encara en el món acadèmic basat en els principis del positivisme. Això pot semblar una mica "revolucionari" o eteri. Per tant, jo celebro que s'hagi buscat aquest terme per també debatre'l i exposar-lo en aquestes Jornades. Finalment, em sembla molt interessant, perquè, a més, no podria ser de cap altra manera, que aquests dos termes s'abordin des del model de la complexitat. És a dir, un model que és, encara avui dia, a casa nostra, i no sols en la pràctica sinó també en l'àmbit lacadèmic, és vertaderament revolucionari, estic parlant de les ciències socials, no de les ciències dures, com, per exemple, la biologia. En les ciències socials continua sent encara una *rara aris;* a més, les persones que ens hem interessat moderadament o molt per aquest tema se'ns mira encara d'una manera una mica estranya, com la gent de l'esquerra de la ciència o de l'especulació. Repeteixo: celebro doncs que siguin unes jornades reivindicatives, com apuntava en Rafel, que siguin unes jornades d'integració, d'experiència i teoria, i aquí voldria esmentar aquelles paraules del psicòleg social Kurt Lewin, que ens explicava que per poder abordar objectivament una realitat, "no hi ha millor pràctica que una bona teoria". Integrar tot això en aquestes jornades i finalment, que hi hagi unes conclusions, evidentment no definitives, ja que malament aniríem si trobéssim solucions definitives a problemes tan complexos com els que ens enfrontem. A partir d'aquí anem donant pas al proper col·loqui de l'any que ve i que la qüestió continuï. De veritat us desitjo bona feina, com ja una altra persona de la taula us ha desitjat, i que siguin unes jornades a més, que personalment ajudin a tothom a sentir-se còmode, obert i a trobar, no instruments sinó, noves idees, noves xispes per poder seguir afrontant una realitat que evidentment és molt dura.

Rafel López
President del Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya

Arribem a les V Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària just dos mesos després de la presentació del manifest del Fòrum d'Atenció a les Persones des de la visió dels serveis socials, presentació que vam fer conjuntament les entitats que som en aquesta mesa i moltes d'altres. Un fòrum que, com recordareu, es va presentar fa dos anys en aquestes mateixes jornades. El Fòrum continua endavant I seguirà la seva feina bàsicament amb dos objectius: el d'aportar a la nova llei de serveis socials des del punt de vista dels professionals, dels agents que intervenen, de qui té la responsabilitat legislativa i executiva, i molt especialment en els aspectes de portar cap a la reconstrucció del sistema català de serveis socials

Evidentment, el marc polític actual fa que el lema d'aquesta Jornada, més que mai, tingui un gran sentit, i nosaltres hi tenim responsabilitats. Tenim la responsabilitat de construir i de reconstruir, d'acompanyar els processos de canvi socials i també els legislatius i sobretot els personals. Però no ho podem fer sota cap preu. Ens hem de plantejar com a professionals sota quins principis ideològics hem de fer i d'acompanyar aquests processos de canvi. Des del Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya hi hem treballat i continuem treballant en aquest sentit.

Us volíem fer la reflexió següent respecte a quins principis ideològics han de guiar aquest treball de cara a la reconstrucció del sistema català de serveis socials. El primer és la pluralitat. Entenent que cal fomentar el coneixement, el reconeixement i l'articulació de les diferents sensibilitats dels professionals dels serveis socials sense cap mena de discriminació.

L'obertura. S'ha de posar a l'abast de tots els professionals els recursos necessaris perquè el funcionament democràtic i plural impregni el dia a dia de la nostra feina.

La transparència. La millor manera d'exercir la democràcia real és facilitar la lliure circulació de la informació entre tots els professionals, de forma que les discussions i els processos de decisió puguin ésser realment seguits i participats pels professionals que ho desitgin.

La participació i implicació. Hem d'aconseguir que tots els professionals se sentin implicats i partícips de les discussions, decisions i processos que es donen en les dinàmiques de canvis socials i legislatius.

El discurs. Des de les nostres professions i de la manera més àmplia possible, hem de potenciar l'existència de cossos teòrics específics del sector, recollint les aportacions, les reflexions i les experiències que es caracteritzin per estar arrelades a la pròpia pràctica professional.

La qualitat. Cal potenciar la discussió i reflexió en profunditat sobre aquest tema, aprofundint en aspectes com l'ètica, la igualtat i la justícia social.

Els resultats d'aquesta discussió i reflexió han d'aportar eines i criteris útils, tan als professionals com a les institucions socials i sobretot a l'Administració, per tal de possibilitar avançar vers l'optimització dels processos de canvi.

La promoció. Dotar-nos d'un discurs, d'un cos teòric propi i específic de les professions socials junt amb la delimitació dels nivells de qualitat en què es desenvolupa la tasca professional, ha de donar com a conseqüència l'assoliment d'un nou reconeixement social. Aquesta promoció professional ha d'esdevenir social i ha de possibilitar l'accés individual i col·lectiu a nous espais de presa de decisions en què la nostra presència tingui un valor qualitatiu més significatiu.

L'autonomia. Des de la pluralitat i el reconeixement de totes les tendències i sensibilitats, els professionals dels serveis socials ens hem de mantenir lliures de tota mena de subordinació a les pressions administratives, institucionals i polítiques. Des de la independència de decisió que ens ha de caracteritzar, hem de ser interlocutors habituals dels poders públics i socials del nostre país. Interlocutors constructivament crítics i lliures per poder presentar i representar els sectors socials on es dóna la intervenció dels professionals dels serveis socials.

I finalment, **la proposta social i la denúncia.** La presentació i representació dels drets socials de les persones, i també dels drets i deures professionals en un espai on estan manifestament desregulats els aspectes professionals, jurídics i laborals, ens pot portar, sovint, a reclamar-los notòriament a les institucions, entre les quals l'administració n'és la responsable legal de la salvaguarda. Ho hem de fer presentant propostes constructives encaminades a la promoció d'una societat més justa i solidària.

Encara que avui a la taula hi ha cares noves, continua sent, i així ens vam comprometre ens les passades Jornades, i jo diria que ja ens hi vam comprometre fa set anys, una feina conjunta entre tres entitats organitzadores i algunes més col·laboradores. Evidentment, espero que aquests principis que us he llegit sigui objecte de debat d'aquesta Jornada. I només vull acabar insistint i donant-vos les gràcies per confiar en l'organització d'aquesta Jornada, agrair a les entitats que col·laboren des de diferents espais el suport que any rere any estan donant a aquestes Jornades i en els comitès, la clau, evidentment, que aquestes jornades siguin una realitat, i més en aquestes concretament, que ha estat un procés participatiu, constructiu, plural, obert i jo diria que també transparent.

Pilar Puig
Presidenta del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya

Penso que un any més, aquestes Jornades han de servir per resituar-nos en l'exercici professional que fem dia a dia en el bell mig dels nostres pobles i ciutats, atenent a una ciutadania cada vegada, afortunadament, més exigent, cada vegada més diversa i en una societat cada vegada més complexa. Pensar i repensar la professió des dels diferents àmbits, no només a l'atenció a les persones, en aquesta atenció primària dels serveis socials, intervenim aquells professionals que vam donar origen en aquestes Jornades. Cada vegada més, aquesta societat complexa demana una millor coordinació, demana uns recursos que a vegades no tenim, els quals les administracions estan obligades a posar a l'abast dels professionals i de la ciutadania. Cada vegada, hem de ser, també, més exigents amb relació al benestar dels professionals, aquella atenció que els empleadors han de tenir amb els seus professionals, perquè pugui donar-ho tot i de la millor manera en l'atenció a les persones, a la ciutadania, a prevenir l'exclusió social i fer que tots gaudim de manera millor el nostre entorn, els nostres conveïns i també els nostres recursos. Els professionals estem en una postura que moltes vegades, encara que no ens agradi, som els majors controladors d'allò que podem donar i allò que a vegades no tenim. Per tant, crec que la reflexió que s'ha de fer de pensar i repensar les professions, també s'ha de fer amb ares de reclamar dels poders públics la millor manera d'administrar uns recursos que la nostra exigència també diu que cada vegada han de ser més grans i més reduïts. Des d'aquí donar la benvinguda i encoratjar-vos a treballar força i que d'aquestes jornades surtin, una vegada més, aquelles orientacions a totes les professions que intervenen per què puguem prestar un millor servei a la ciutadania, però també puguem treballar des d'un àmbit més bondadós per nosaltres mateixos. És allò que el professional reclama i exigeix: que ens cuidin. Que algú es preocupi també del benestar dels professionals.

Carmina Català
Presidenta del Comitè Organitzador-Científic

En nom del Comitè Organitzador-Cientìfic de les jornades us donem a tots la benvinguda: membres de la taula, participants en aquestes jornades i a tots els assistents. Avui ens trobem en les V Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària. Des de la primera jornada, de l'any 1997, fins avui, s'han anat abordant temes claus de l'atenció a les persones en el marc dels serveis socials, el control, la inserció, les xarxes socials, l'acció comunitària, la immigració, nous reptes... Aquesta any també volem parlar d'aquests temes i de molts altres que formen part del nostre objecte de treball. Però ho volem fer des d'una altra perspectiva, per què en aquestes V Jornades volem parlar de nosaltres com a professionals, de la posició que els professionals prenem davant l'usuari que ens demana o que ens exigeix, de com ens col·loquem davant de la comunitat que ens interpel·la o davant la institució que ens mana o ens encarrega. Ho volem abordar, tant des del punt de vista de responsabilitat de l'acció individual com des de la contribució d'un posicionament col·lectiu professional.

Les Jornades porten per títol *"La posició dels professionals: construint i acompanyant processos de canvi"*. Perquè el repte per tots nosaltres és com ens hem de situar en aquest acompanyament en el trajecte personal de l'altre possibilitant que aquest sigui responsable de les seves eleccions. La complexitat dels problemes que abordem, sovint ens desarticula i ens fa sentir la nostra pròpia vulnerabilitat. Per aquest motiu, creiem que cal un reordenament intel·lectual que ens permeti analitzar i pensar sobre la nostra pràctica i trobar el sentit de la nostra contribució als processos socials.

Una de les maneres que tenim els professionals de resituar-nos davant d'aquesta complexitat, és reflexionant, no només sobre la pràctica, sinó sobre el nostre propi coneixement. Creiem que és el moment de plantejar-nos dubtes i reflexions sobre els paradigmes de les diferents disciplines, reflexionar sobre els models d'atenció social, que són les trames ideològiques que sostenen i donen significat a la nostra pràctica, i posar en comú els mètodes que utilitzem, la formació,... Volem també interrogar-nos sobre l'ètica i la responsabilitat professional en les nostres accions i decisions. I també volem compartir elements i sentiments de vulnerabilitat i protecció en l'atenció social. Ens agradaria que aquestes jornades poguessin contribuir a fer una parada en el decurs dels serveis socials. Ara fa vint-i-cinc anys de l'inici dels ajuntaments democràtics i dinou de la primera llei dels Serveis Socials de Catalunya. En aquest període, la societat ha sofert una profunda transformació. Temes com la desigualtat, les diferències i l'exclusió social tenen, avui, significats ben diferents que cal abordar des d'altres perspectives, des d'altres models, des d'altres construccions socials. Som a les portes d'una transformació necessària del sistema del serveis socials.

Els professionals no som simples observadors passius d'una realitat, ni simples executors de la política social del moment. Participem i contribuïm en els processos socials i en les realitats en les que treballem. I en som, en certa manera i en part, responsables amb les nostres definicions i posicions. Sentir-se partícips i autors de la construcció del relat històric és una de les vies per a la nostra identitat professional i per esdevenir subjectes professionals.

Hem preparat aquestes Jornades amb la col·laboració de molts professionals que han participat en els diferents grups de discussió. Les seves aportacions han constituït la base del programa de les Jornades. Les conferències, les ponències i les comunicacions que es desgranaran aquests dos dies, poden ser els escenaris per encetar les converses per repensar els discursos socials.

Conferència inaugural

Presentació a càrrec de:
Laura Còrdoba
Membre del Comitè Organitzador-científic

La conferència inaugural de les V Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària, porta per títol, "Complexitat versus incertesa" i el conferenciant d'honor és el senyor Jorge Wagensberg. Ell és llicenciat i doctor en física per la Universitat de Barcelona. Ell és llicenciat i doctor en física per la Universitat de Barcelona. És professor de teoria dels processos irreversibles a la Facultat de Física de la mateixa universitat, on dirigeix un grup d'investigació en biofísica. Des de fa uns quants anys és el director del Museu de la Ciència, que pertany a la Fundació "la Caixa" de Barcelona. És autor de molts treballs científics publicats en editorials especialitzades i d'una obra extensa de difusió científica en altres dominis de la cultura.

De la seva última obra publicada al maig del 2003, i que es titula "Si la natura és la resposta, quina era la pregunta?" he estret un aforisme que crec que reflecteix una part del títol d'aquestes jornades: La posició de d'individu vers l'entorn, la necessitat del canvi per superar la incertesa, el procés de transformació davant la complexitat … i que emmarca la conferència que tot seguit escoltem.

L'aforisme diu així: "La solució última per continuar viu quan la incertesa empeny no és pas conservar uns identitat, sinó conservar la tendència a conservar-la, i per fer-ho, de vegades convé canviar d'identitat (nova independència).

Per finalitzar m'agradaria acabar aquest espai citant un altre aforisme del Sr. Wagensberg recollit en el llibre mencionat anteriorment: "Conversar és el millor entrenament que pot tenir un ésser humà per navegar a través de la incertesa".

Complexitat Versus Incertesa

Jorge Wagensberg. Llicenciat i doctor en física. Professor de teoria dels processos irreversibles a la Facultat de Física de la Universitat de Barcelona. Director del Museu de la Ciència de la Fundació "la Caixa" de Barcelona.

Amics, tot va començar fa tretze mil cinc-cents milions d'anys. En aquella època tot era una sopa enorme de quarks. No era ni tan sols una partícula elemental. N'hi ha prou amb mirar aquesta atmosfera per arribar a la conclusió que les coses han canviat.

Avui el que voldria fer és explicar quina és la posició actual de la ciència sobre els processos de canvi, que és en el nucli de la vostra reflexió, amb l'esperança de donar alguna clau per a la reflexió en la feina tan important que feu.

Dividiré la xerrada en dues parts: en la primera part, i pel mateix preu, explicaré què és la ciència, per què, si la visió ha de ser científica, ens hem de posar d'acord sobre què és la ciència, sobre quina diferència hi ha entre un coneixement anomenat *científic* de qualsevol altre coneixement; en la segona part, exposaré una conclusió recent, també personal, de crítica respecte a la situació actual de la manera d'explicar l'evolució de la complexitat en el món, conclusió de la qual estic convençut des de principis de segle, és a dir, de fa tres o quatre anys. En aquest moment, penso que és un paradigma que pot aportar idees noves.

Bé, què és la ciència? La ciència és una forma de coneixement en què el coneixement és una representació mental de la realitat que ens envolta. El que té d'especial la ciència és la manera d'elaborar aquesta representació del món. Penso, i estic ben convençut d'això, que només s'han de respectar tres principis quan hom elabora una representació del món perquè aquesta representació sigui anomenada *científica*. Els principis són el principi d'objectivitat, el d'intel·ligibilitat i el principi dialèctic.

El principi d'objectivitat es refereix al fet que dividim el món en dues parts molt desproporcionades com són jo i la resta del món, és a dir, la ment que vol crear coneixement i la resta del món. De les mil maneres en què aquesta ment pot percebre la realitat, el científic, per ofici, ha de triar la manera que afecta menys allò que observa. Ens podem entretenir un parell de minuts sobre això. Hi ha moltes maneres, per exemple, de saber quina és la posició d'aquest got, però el científic ha de triar, per ofici, la manera que afecti menys la posició del got, és a dir, la manera d'observar la posició del got que menys afecti la posició del got mateix. Per exemple, una manera seria agafar una esfera d'aquestes de jugar a bitlles, llançar-la en aquesta direcció i escoltar. Si no sento res, arribo a la conclusió que no era en aquella direcció. Ho puc anar provant fent un *scan* fins que de sobte sento un gran soroll i puc dir que el got era en aquella posició, però bé, hi ha maneres més objectives o hi ha maneres menys agressives de mirar la posició del got. D'aquesta manera ja no

puc ni tan sols repetir l'experiment. Si agafo perdigons, puc anar fent petites variacions d'angle fins que sento un "ting-ting-ting" i deixo de sentir-ho. Aquesta és una manera molt més objectiva. O encara més, mirar el got, és a dir, enviar un fotó, que encara afecta menys. Bé, com més complex –de seguida veurem què és la complexitat, però haig d'avançar el concepte– sigui allò que volem observar, més difícil és ser objectiu. Però el primer principi de la ciència, el principi d'objectivitat, no es refereix pas a la idea de "o objectivitat absoluta o res", sinó que pretén aconseguir la màxima objectivitat possible. Per a un físic, això és molt fàcil; per això els físics tenen el prestigi de ser bons científics. Si demanem a algú pel carrer: "Digui'm un científic", segur que dirà: "Einstein" i després segurament ja no sabrà què dir. Els científics són els que tenen el prestigi més gran, però fan trampa, ja que els seus objectes són gots, boles de billar... Vosaltres treballeu amb el sistema més complex que existeix i que podem imaginar, com és la ment humana. Però això no ha de desanimar quan observeu una ment. Hi ha moltes tècniques d'observar una ment, com ara preguntar. Hi ha moltes maneres de fer preguntes. Ser objectiu, respectar aquest primer principi, implica que la pregunta ha d'afectar com menys millor la resposta, per exemple. ¿Què es guanya amb aquest principi? És un principi de gran sacrifici, perquè l'observador s'extreu ell mateix d'allò que vol observar. Els artistes no solament no necessiten ser objectius, sinó que en general no volen ser objectius, no volen sortir del coneixement que fabriquen. Si mirem els quadres de Dürer, descobrirem Dürer dintre els quadres. Hitchcock es passeja en les seves pel·lícules. Ser objectiu pot ser una tria, pot ser una elecció. Hi ha artistes que són objectius, tenen aquest costum. Però no és pas una necessitat. En canvi, per al científic, és una obligació i una obligació dolorosa, perquè ell s'extreu a si mateix. No és en el seu coneixement. Què es guanya amb això? *Objectivitat* vol dir "universalitat del coneixement que s'obté". Com més objectiu és el científic, més pot compartir el resultat de les seves investigacions amb altres científics.

Segon principi: la intel·ligibilitat. És a dir, entre les mil maneres que tenim de construir coneixement, el científic tria la més intel·ligible. Un artista o el coneixement revelat no ha de ser pas, en principi, intel·ligible, sinó que pot no ser-ho. ¿Què vol dir *intel·ligibilitat*? Aquí sí que val la pena dedicar-hi uns quants minuts. *Intel·ligibilitat* és un sinònim de *comprendre*; ¿què vol dir *comprendre* en ciència? Significa "reduir". Alguns filòsofs poden criticar això i dir que el que diré ara és reduccionisme. Si el que diré ara és reduccionisme, llavors tres "hurres" per al reduccionisme, perquè ja veurem quin és el benefici d'aquesta idea de comprendre. *Comprendre* significa "buscar allò que és comú entre coses diferents". És curiós perquè, per exemple, comprendre és, per als físics, trobar una equació per descriure un fenomen com ara els canvis. La gran emoció que té un físic amb la segona llei de Newton, que és $f = m \cdot a$ –tres lletres, més curt, impossible–, és que explica tant el vol d'una papallona com el moviment de la Terra entorn del sol o el dels sistemes entorn de

la galàxia. Això és $f = m \cdot a$, i si voleu, $f = m \cdot m' / d^2$. Abans d'això hi havia Kepler, abans hi havia Copèrnic, abans hi havia Ptolemeu i abans hi havia els grecs, que ho deien tot. Per això sempre hi ha un grec que té raó, per això les etimologies gregues sempre van bé, perquè ho deien tot. Comprendre és aquesta manera de buscar què hi ha d'essencial en les coses. Classificar és comprendre, perquè classificar implica que un cert nombre d'elements pertany a una classe i té un criteri comú. Hi ha molts exemples de la classificació menyspreats pels físics. Quan un físic fa servir les seves equacions, l'equació de Choredinger, l'equació de Virac, les grans lleis de la natura, i veu un biòleg que parla del *merluccios merluccios* i va classificant animalets i plantes segons el sistema de *llineus* o la taula de Mendeleiev, erròniament creu que la seva intel·ligibilitat és millor. És el que deia al principi: els físics fan equacions, fórmules que compacten molt les observacions; els químics descriuen estructures; els biòlegs, mecanismes, i els sociòlegs, línies de pensament. Però hi ha una cosa comuna, que és comprendre en tot això que és compactar, comprimir. Com deia, la classificació és l'exemple més senzill. La diagnosi mèdica és una classificació. Quan ens trobem malament i el metge ens agafa la mà i ens diu: "Tens això", encara que sigui una cosa inquietant, hi ha una mica de tranquil·litat, perquè ja sabem a quina classe som i tenim l'esperança que els d'aquesta classe ens curarem amb el mateix tractament, per exemple. La classificació de *llineus* comporta que jo puc treure qualsevol espècie viva i, si el criteri ha estat clar puc reconstruir l'evolució biològica. Al principi, en la taula periòdica dels elements hi havia buits, perquè no s'havien trobat alguns elements, però era una predicció de quins eren els elements que faltaven. Abans de trobar-los ja sabíem com era: el nombre atòmic, les característiques... Però el que està sortint d'una manera espontània és quin és el benefici de la intel·ligibilitat. Si el benefici de l'objectivitat és la universalitat, el benefici de la intel·ligibilitat és l'anticipació a la incertesa. Aquest és el problema de qualsevol ésser viu; la il·lusió de tot ésser viu és seguir viu. Una de les armes més importants, com veurem, per seguir viu és tenir eines per anticipar-se. Un dels beneficis de la intel·ligibilitat científica ens permet fer prediccions. Igualment, com hem dit respecte a l'objectivitat, hem de ser com més intel·ligibles millor. Però que un economista sigui menys predictiu que un físic, un exemple dur, perquè els economistes fan prediccions del que ja ha passat. En general, el que passa és que com més complex és el sistema, més difícil és la predicció. Però això no comporta que sigui menys científic. Si treuen el màxim profit de la intel·ligibilitat, un economista i un psicòleg són tan científics com un físic. La intel·ligibilitat, per tant, és adquirir moltes maneres, però hem de dir molt clar que un científic deixa de ser científic quan, per un altre motiu, estètic o de la natura que sigui, tria una veritat que sigui més compacta que l'altra. Una anècdota que servirà per mantenir aquesta idea: els físics rebem dos o tres cops l'any algú que defensa que la Terra és plana, que Einstein no tenia raó, etc. Recordo sobretot el cas d'un aficionat a la física, actitud que està molt bé, que em volia fer llegir la seva teoria alternativa a la teoria de la relativitat. Em va presentar uns dos mil folis, me'ls va

posar sobre la taula i em va dir que els havia portat perquè els llegís. La resposta va ser molt ràpida: "No s'enfadi, però no els llegiré pas, perquè la teoria d'Einstein és aquesta, dos folis, i funciona". Perquè si aquesta pesa quatre quilos i aquesta, trenta grams, per definició d'intel·ligibilitat és aquesta. Per tant, no hi ha cap altre criteri, ni intuïció ni res que permeti substituir aquesta per l'altra. Comprendre no és el mateix que intuir. Intuir és lligar el que nosaltres veiem o volem explicar amb una vivència prèvia. Comprendre és això que acabo d'explicar. La grandesa de la ciència és que pot comprendre sense la necessitat d'intuir. Estic disposat a confessar aquí i avui públicament que no hi ha ningú que intueixi la física quàntica, no hi ha ningú que intueixi la física relativista, perquè no hi ha ningú que pugui volar a una velocitat propera a la de la llum; per tant, no té vivències relativistes. I no hi ha ningú que

doni voltes a un àtom amb un 10^{-34}; per tant, ningú no té intuïcions quàntiques. Però la grandesa de la ciència és que pot comprendre tot això sense intuir-ho. No podem intuir la quarta dimensió, ja que vivim en un món de tres dimensions. Els físics no tracten pas tres, quatre o cinc dimensions, sinó *n* dimensions, trenta mil dimensions; les comprenen, però no les poden visualitzar. Si jo tinc un punt que és dimensió zero i el moc, tinc una línia que és dimensió u; moc la línia i tinc una superfície que és dimensió dos, i si moc la superfície, tinc un volum que és dimensió tres; moc el volum i ja estic bloquejat; un altre volum i un altre volum..., no puc intuir quin és el quart volum. En l'art és al revés: la grandesa de l'art és que pot intuir sense la necessitat de comprendre res. Per això aquesta és una pista de quina pot ser la complementarietat entre la ciència i l'art. Com hem comentat abans asseguts aquí, el mètode científic, que és el que explico ara, va molt bé per tractar idees, però no per tenir idees. És a dir, les idees s'han de capturar com sigui; per exemple, com s'ha dit abans en aquesta taula, amb la interdisciplinarietat, que té com a benefici poder anticipar-se a la incertesa.

I finalment, el tercer principi que ha de respectar un científic és el principi dialèctic. El principi dialèctic té a veure amb el fet que la veritat científica, el coneixement científic, ha d'entrar en col·lisió contínuament amb la realitat. La veritat, és a dir, l'última paraula, la té la realitat. No la té pas l'autoritat d'un científic. Fa poc he llegit una biografia de Galileu, que entre altres coses es va inventar la ciència tal com l'entenem avui; s'hi explica una escena que no sé si és veritat o és una invenció del biògraf, però jo me la prenc com a veritat. Hi havia un metge amic de Galileu que fent disseccions d'un cadàver va estudiar l'estructura del cor; va veure que hi havia quatre compartiments que es comunicaven entre ells amb vàlvules, etc., i això era contrari a la veritat vigent en aquell moment, una veritat escolàstica, d'Aristòtil, dels antics grecs, que tenia més de dos mil anys. "¿I ara com ho explico, això, jo?", deia a Galileu. I Galileu, que s'acabava d'inventar l'evidència real com a autoritat definitiva, li va dir que, si volia, l'ajudava. En la trobada següent, a la sala d'anatomia de Florència, que era com un tronc en forma de con, els que sabien més eren més avall,

no pas més amunt, com passa als auditoris en forma de cinema que tenim avui. El cadàver estava situat a la part més baixa. Llavors l'amic de Galileu va dir: "El cor resulta que té una estructura interna", i va explicar com era afirmant que era així. En aquell moment, es va aixecar un bisbe furiós que treia foc pels ulls, i va dir: "Insinua que Aristòtil menteix!". Va haver-hi un silenci terrible, de quatre o cinc segons abans que s'inventés la ciència, ja que l'amic de Galileu va agafar el cor, es va apropar al que l'havia increpat, l'hi va posar a la mà i el bisbe va aixecar la vista i va dir: "És veritat!". En aquell moment es va inventar la ciència. En aquell moment la realitat va passar al davant de qualsevol autoritat i es van despenjar els retrats dels científics, és a dir, es va abandonar el culte de la personalitat dels científics. Als museus de la ciència els científics no hi són, hi ha la seva obra, perquè, pel principi d'objectivitat, els científics s'han tret de la seva obra. ¿Quin és el benefici de tot això? El que és important és la realitat, la confirmació no té gaire importància; el que té importància respecte al progrés del coneixement és la contradicció, que és el que té gran valor. És molt fàcil trobar confirmacions, sobretot perquè la tendència del científic és intentar fer un experiment per obligar la natura a encaixar dins la seva teoria. Aquest exercici d'ajudar tant la natura a adaptar-se a la nostra veritat no l'hem de fer. Experimentar és fer una pregunta a la natura i s'ha de ser un més en aquesta conversa, s'ha d'esperar la resposta de la natura i, segons aquesta resposta, inventar la pregunta que ve després. Poden passar dues coses. Aquí és molt clara la idea de falsabilitat de Popper. Jo puc dir una veritat com una casa, però pot no ser científica. Per exemple, si jo dic: "Demà plourà o no". Això segur que és veritat, però no és una veritat científica. Si jo dic: "Demà plourà", llavors sí, perquè ja hi ha un risc que la natura em desmenteixi. I el que és segur en ciència és la veritat, mai la confirmació. La veritat sempre es diu amb una boca molt petita; en canvi, la confirmació es diu amb una boca molt grossa. És a dir, allò de què estem segurs en ciència és que la cosa no funciona. Si jo tinc una teoria A i el meu experiment diu: "No A", la ciència no pot admetre "A" i "no A" al mateix temps. Això no és el mateix en una mentalitat oriental, no ha de ser pas així en l'art... Molts artistes i molts escriptors juguen amb la contradicció. En canvi, la coherència, que és dir: "No puc tenir 'A' i 'no A'; o canvio la teoria o canvio l'experiment fins que tornin a estar d'acord", és un motor, és una alarma que fa que en la nostra pràctica diària la ciència progressi. Hi ha una altra contradicció, que és la contradicció d'incompletesa, que consisteix en el fet que la pràctica, l'experiència, em digui "A" i que jo no tingui ni "A" ni "no A", és a dir, tinc un buit; per tant, hi haig de buscar una explicació. Aquestes dues alarmes, la incoherència i la incompletesa, fan que el científic no estigui mai aturat i que sempre busqui. Si l'objectivitat em dóna la universalitat del coneixement, la intel·ligibilitat em dóna l'anticipació a la incertesa i la dialèctica m'assegura el canvi dintre de la ciència. El progrés de la ciència. La ciència, per definició, progressa. La revelació per definició, no progressa, perquè jo no puc canviar una veritat revelada no puc canviar una intuïció. Si he tingut una intuïció, l'he tin-

gut, no es pot canviar. Jo puc canviar de religió, però no puc canviar la religió; això seria el marge d'interpretació, que si és zero, som en el fonamentalisme. Però en ciència, necessàriament es progressa. El coneixement revelat necessàriament no progressa. I l'art pot progressar o no; això és una qüestió per fer-ne una tesi doctoral.

Molt bé, doncs això és ciència: qualsevol forma de coneixement que ha respectat aquests tres principis en la seva construcció. Per tant, quan més s'ha aplicat el mètode científic, la ciència és l'aplicació d'aquests tres principis i acostuma a ser tan universal, predictiva i progressiva com sigui possible; la veritat científica canvia. Així com en l'àmbit polític, per exemple, i també en d'altres en els quals es presumeix de no canviar de veritat, molts polítics diuen que tal cosa ja es deia fa quaranta anys i estan molt orgullosos de tenir la mateixa idea que fa quaranta anys, en ciència és molt mal senyal que es pensi el mateix que fa quaranta anys. Té molt a veure amb el canvi. És a dir, al científic li agrada el canvi, busca el canvi, i quan s'aixeca té com a deure faltar al respecte als seus mestres; per això no es posen quadres. Això és una visió del que és la ciència.

Com a comentari breu abans d'entrar a la segona part, vull dir que un estudiós d'un sistema molt complex com és la ment humana pot tenir la temptació de dir: "Bé, doncs jo no sóc científic". Ho pot fer. La meva aproximació a la realitat no serà científica. El que s'ha de fer és seguir i pensar en el coneixement que obtindràs per fer aquesta tria, per utilitzar un altre sistema que no sigui el científic. Després podem parlar d'això en el col·loqui. Però si s'ha de tractar un malalt, mirar d'intervenir en la realitat, si has d'intervenir en el món, canviar el món, jo penso que aquesta és la diferència entre la ciència i la tecnologia. La ciència és per conèixer el món, la tecnologia és per canviar-lo. Però la tecnologia està basada en la ciència. És clar, si tu fas una ciència que no té com a objectiu canviar el món, pots fer el que vulguis, però si has de canviar el món, un món en el qual viuen els altres, millor que siguis científic. Bé, això es pot aplicar fins i tot a la política. La política és l'art, diguem que avui és la ciència, d'organitzar la convivència humana. El sistema democràtic, si penseu una mica, és el que s'assembla més a aquests tres principis. Quan fem política, el sistema democràtic intenta ser objectiu, intenta ser intel·ligible, intenta ser dialèctic; ho intenta. En les eleccions, curiosament, tot es trenca. Resulta que llavors utilitzem mètodes artisticodivins, com ara omplir tot el Passeig de Gràcia o tota la Diagonal amb el millor somriure del candidat. Aquí ja no debatem idees, però bé... Penso que pot fer madurar les nostres democràcies acceptar que la política també ha de ser més científica que una altra cosa. Més científica que revelada. Tots els dictadors es consideren enviats per a una missió sagrada de salvar el món o artística. Les tres formes de coneixement són honorables i totes tres fan falta, però tot depèn, com dic, del fet que vulguem canviar el món o no.

I ara passem a la segona part. Si acceptem aquesta manera de mirar el món, que és la científica, ¿com podem explicar el que ens passa contínuament? Com he dit al principi de tot, fa tretze mil cinc-cents milions d'anys, segons les teories cosmològi-

ques, hi havia una sopa de quarks que era una massa, si no recordo malament, de dos trilions i mig de bilions de milions de quilos. Aquesta massa encara hi és, és la mateixa massa, però s'ha transformat i es transforma contínuament. És a dir, ja no som una sopa de quarks, sinó que són sistemes hipercomplexos, de manera que, entre altres coses, ens podem preguntar per l'evolució que ens ha portat fins aquí. La física ha descobert lleis fonamentals de la natura, la biologia, la química, la geologia... La gran pregunta és: ¿hi ha lleis sobre el canvi dels sistemes complexos? Ens podem orientar sobre les anomenades *ciències dures* quan volem estudiar un objecte que no és invisible perquè sigui molt petit com un àtom, no és invisible perquè sigui molt gran com una galàxia, sinó que és invisible perquè és molt complex. Hi ha lleis que són de la complexes i que no són particulars de cada individu o de cada cas particular. Per exemple, hi pot haver una llei? que ens orienti sobre la raó per què hi ha unes músiques que ens agraden més que d'altres, i aquesta llei pot tenir res a veure amb un banc de peixos que hi ha al mar? [s'ha de posar el signe d'interrogació inicial, però no sé veure on. No hi ha cap sospita, en principi, que dues realitats com aquestes, una partitura i un banc de peixos, siguin parents. Són dues coses ben diferents. Doncs bé, totes dues són complexes. Per tant, segons la idea que hem tingut sobre la intel·ligibilitat, hi ha lleis comunes als sistemes pel fet que són complexes, i no pel fet que tenen una història determinada. Bé, diré que sí. Posaré només un exemple per estimular-vos l'atenció. Qualsevol llengua segueix la llei de Cif. Cif vol dir "llengua" i fins i tot "llenguatge", comprenent-hi el musical. Vol dir que si nosaltres agafem unitats de comunicació, com poden ser en aquest moment, jo estic parlant, estic utilitzant unes quantes paraules de les vuitanta-cinc mil que hi ha en el diccionari de català, i puc mesurar les dimensions de les paraules. Hi ha paraules molt curtes, com *i*, *si*, *el* o *no* i hi ha paraules llarguíssimes com *otorinolaringòleg* o *gratacel*. Si miro un banc de peixos, hi ha peixos de dotze quilos, de deu, de dos, d'un i n'hi ha de grams. La distribució de les dimensions en un banc de peixos i en un idioma és idèntica. És la mateixa llei. Quan un físic o un científic veu que hi ha una cosa comuna entre dues de diferents, olora el coneixement. És a dir, les paraules molt curtes són les més freqüents i els animals més petits també són els més freqüents. Hi ha molts més bacteris que insectes, més insectes que ratolins, més ratolins que balenes. I al revés seria un desastre econòmic. Substituir la paraula *otorinolaringòleg* per la paraula *sí* seria un desastre perquè gastaríem molta més saliva. Aquesta idea ve d'una llei que és maximitzar una funció, optimitzar una funció. En la música passa igual; el cant gregorià era un cant en què totes les notes tenien la mateixa mida. Stockhausen i la música aleatòria també escapen a la llei, és a dir, la música que podem suportar, entra dins d'aquest tipus de llei. Durant molts anys, és a dir, gairebé tot el segle passat, els estudiosos de la complexitat tenien una gran enveja dels físics perquè els físics podien fer prediccions, podien veure per endavant, podien descriure amb molta precisió. En canvi, els biòlegs encara estaven en una època molt descriptiva, com era la física fa molt de temps, a l'època de

Ptolemeu, en la qual les coses es descrivien simplement juxtaposant l'un al costat de l'altre els diferents coneixements. Però és clar, la gran il·lusió va ser, ens pot ajudar la física, ens pot ajudar la matemàtica, a estudiar els canvis ; per exemple, a estudiar l'evolució biològica, que potser és el repte intel·lectual més gran que hi ha en aquest moment i que surt de la ciència i ho inunda tot, moltes altres disciplines. La veritat és que durant seixanta anys hi havia molta il·lusió i molts fracassos. I al començament d'aquest segle hi ha una nova esperança, crec. La causa d'aquests seixanta anys de fracàs, crec, està en el fet que la física estudia sistemes que intercanvien només dues magnituds, que són l'energia i la matèria. En canvi, qualsevol ésser viu intercanvia energia i matèria, i per tant és un sistema físic, però a més intercanvia una altra magnitud que no sabia tractar i que és la informació. Des de fa poc, podem abordar qualsevol sistema, sigui una pedra, sigui un bacteri, sigui un organisme, sigui un ésser humà, siguin conjunts d'éssers humans. amb la idea que és un sistema que intercanvia amb el seu entorn tres magnituds: l'energia, la matèria i la informació. La física aporta matèria i energia, les lleis de la física parlen de la matèria i de l'energia, però des de la Segona Guerra Mundial en la matemàtica, no pas en la física, hi ha la idea de què és una informació. I avui podem mesurar la informació com podem mesurar la matèria amb quilos o la informació amb bits gràcies a la teoria de Shannon, per exemple, i altres teories de la informació. Per tant, hi ha una manera d'enganxar la física de la matèria i l'energia amb la matemàtica de la informació i mirar de trobar alguna llei, encara que sigui molt general, que com a mínim ens elimini processos que no són possibles. La física dels planetes és una il·lusió per a sistemes ultrasenzills. No podem mesurar un eclipsi d'aquí a tres mil anys i dir exactament a quina hora s'esdevindrà. En canvi, ens és molt difícil de dir què faré jo demà. Però el concepte ja canvia. El que sí que podem dir segur és el que demà faré. O si jo estic estudiant una ment humana o un conjunt de ments humanes o estic recomanant alguns processos per tractar grups de persones, el que sí que puc fer com a mínim és saber el que no s'ha de fer. És a dir, la matèria, l'energia i la informació ens donen una primera aproximació al canvi de qualsevol mesura de sistemes. Tornant a la idea amb què hem començat, jo diria que han passat moltes coses importants en els últims tretze mil cinc-cents milions d'anys. Però poques coses realment molt importants; crec que han passat realment tres coses notables: la primera va ser al principi, l'abans que no es pot dir ni abans perquè no hi havia temps, no existia ni la paraula *abans*. És a dir, allò que passava abans del Big Bang, mentre vaig fent la pregunta, la pregunta es va destruint, ja que abans de començar el temps no hi havia temps i, per tant, no hi havia abans. Però bé, el primer esdeveniment va ser l'explosió de la matèria inerta. Si acceptem que hi ha una incertesa en el món, la matèria inerta té una característica, i és que s'adapta a la incertesa i només perseveren els sistemes que són estables, que són compatibles amb la incertesa d'aquest món. Per exemple, aquesta aigua, segurament, era a la nevera a quatre graus abans de començar i ara ja està a la temperatura ambient,

perquè l'aigua es va adaptant a les fluctuacions de l'entorn. Si aquí la temperatura fluctua a un grau, l'aigua fluctuarà a un grau. Però el segon esdeveniment important va ser el primer ésser viu, del qual venim tots, perquè no havia de ser pas així però ha estat així. Tots venim d'un primer ésser viu, com tots els alfabets vénen d'un alfabet. En aquest cas tots venim del primer ésser viu. Aquell dia a aquella hora, la vida que coneixem, naturalment, fa tres mil vuit-cents milions d'anys, hi va haver una gran revolució amb el concepte de canvi. Els éssers vius es rebel·len contra la incertesa de l'entorn. S'hi rebel·len en el sentit que es resisteixen a fluctuar amb l'entorn. I apareix un concepte nou i importantíssim que és la independència: l'ésser viu vol ser independent de les fluctuacions de l'entorn. Tots nosaltres estem més o menys a trenta-sis graus; la temperatura de fora ja pot fluctuar, que nosaltres intentarem mantenir la nostra independentment de les fluctuacions de l'entorn. I si fluctua massa posem l'aire condicionat que ens ajuda... La idea és mantenir la independència. El tercer esdeveniment important va ser, crec, la primera intel·ligència abstracta. El coneixement simbòlic. Segurament, això ja és de *l'homo neandertha-lensis* o *l'homo erectus*. A partir d'aquest moment, ja no és solament selecció fonamental, ja no és solament selecció natural, és a dir, hi ha canvis i persisteixen els que ajuden a mantenir la independència en els éssers vius i l'estabilitat en els éssers inerts, sinó que de sobte apareix amb el coneixement abstracte una novetat radical en la història de la matèria que és el concepte de projecte, d'intenció, de voluntat, de planificar, de dir "vull que passi això".

Molt bé. El que diré ara és el resultat d'unir la física i la matemàtica en una equació. Diré i comentaré l'equació com una equació general que és universal, crec. De tot el que he dit aquí n'estic convençut, i el que dic a partir d'ara és una aportació que he publicat fa tres anys i que s'està cuinant en aquest moment. Però penso que us pot donar una idea de reflexió important. Imagineu-vos que teniu un sistema i el seu entorn. El sistema pot ser qualsevol cosa, una pedra, un ésser viu, una família, una ciutat, una nació o la Terra sencera. I en l'entorn d'aquest sistema hi ha la resta del món amb la seva incertesa. El més cert d'aquest món és que el món és incert, és l'única cosa de què estem realment segurs; les fluctuacions que succeeixen. Llavors l'equació té quatre termes. Diré quins són aquests quatre termes i com es lliguen, i explicaré com podem obtenir d'aquí almenys un esquema conceptual per tractar la complexitat i per fer apostes sobre què pot succeir, quins canvis pot tenir aquest sistema. La primera idea, que ja ha sortit molt freqüentment, és la idea de complexitat. ¿Què és la idea de complexitat? Com sempre, hem de donar una definició que sigui objectiva, intel·ligible i dialèctica a qualsevol magnitud científica, perquè si és una paraula de la qual no podem mesurar ni l'objectivitat, ni la intel·ligibilitat ni la dialèctica aquesta paraula ja no és científica; per exemple, la paraula *progrés*, que en política s'utilitza tant i en economia també, ha estat rebutjada pels biòlegs, de manera que no té sentit en biologia. Jo penso que el que passa és que no hem aconseguit definir què és el progrés. Us faré també

una proposta, per un físic com a mínim, entre un bacteri procariota i Shakespeare, alguna cosa ha progressat. Ara el problema és trobar-ne la definició, però el que tenim és la intuïció que hi ha hagut un progrés. Stephen Jaiwult, de qui aviat publicarem el testament –són mil pàgines i val molt la pena, ja que és un gran intel·lectual dels canvis i de l'evolució biològica–, era partidari de denunciar que no hi havia cap definició vàlida de *progrés*. Hi havia moltes definicions que explicaven el canvi que es pot anomenar *progrés*. Totes han estat rebutjades perquè no compleixen les nostres intuïcions. Primer era, a més massa més progrés, però no, perquè llavors els bacteris serien molt més progressius que els éssers humans, i això no es pot acceptar. També hi havia el DNA: com més complex és el DNA, més progressiva és l'espècie. Però no, ja que una salamandra té el DNA més complex que l'ésser humà. En fi, la probabilitat de viure vint mil anys, doncs tampoc, perquè és una probabilitat que no es pot calcular, atès que és barrejar una cosa que ja ha succeït amb una cosa que no ha succeït. És com l'acudit d'un senyor que vol pujar a un avió i la policia descobreix que porta una bomba a la maleta. Li diuen: "On va amb una bomba a la maleta?" Ell respon: "És que sóc matemàtic i he calculat que la probabilitat que en un avió hi hagi dues bombes és molt més petita que no pas que n'hi hagi una; per això porto la meva". Per aquesta mateixa raó, la idea d'utilitzar la probabilitat en el progrés no té sentit perquè aquesta probabilitat no es pot calcular; si no es pot calcular, no hi ha definició. Bé, llavors la complexitat és la diversitat d'alternatives que té el sistema, la diversitat d'estats que té el sistema. Això és la complexitat. Una pedra té un estat possible en un entorn fix que és aquell en el qual és. Si l'entorn canvia, s'adapta al nou estat. Un cuc de terra és més complex que una pedra, ja que pot detectar humitat i si hi ha llum o no hi ha llum. No veu imatges però sap si a dalt o a baix hi ha llum o no n'hi ha. Així, pot escapar-se de ser menjat per un ocell. També viu detectant humitats. Compara aquest punt amb aquest punt i sap a quin hi ha més humitat. Però un cuc de terra té menys complexitat que l'aeroport de Barcelona. Aquest té molts més estats accessibles, moltes més maneres d'afinar la percepció; per tant, és més complex. És a dir, la complexitat d'un sistema és la diversitat, la variabilitat d'estats diferents que pot ocupar, d'estats físics. Bé, la mateixa idea la podem aplicar a l'entorn. Però en comptes de dir-ne *complexitat de l'entorn*, ho anomenem *incertesa*. Un entorn molt cert és, per exemple, a deu mil metres de profunditat sota l'aigua. Durant un any sencer la temperatura no canvia ni un grau.

La incertesa del món és la seva més gran certesa. La clau per comprendre l'evolució biològica no és el concepte d'adaptació, sinó el d'independència. Hi ha tres famílies d'alternatives:

La independència passiva és la manera més simple i banal de ser independent, és aïllar-se de l'entorn. És quan la frontera és impermeable a tot intercanvi de matèria, energia i informació, … és la pitjor manera de ser independent.

La independència activa on l'individu s'obra al món per mantenir un estat estacionari lluny de l'equilibri. Si la incertesa de l'entorn augmenta, es pot mantenir la independència del mateix estat augmentant la capacitat d'influir sobre l'entorn immediat. Si la independència activa fracassa i les fluctuacions de l'entorn són tant capritxoses que no hi ha manera de mantenir l'estat estacionari, encara queda la possibilitat **de la independència nova.** La independència nova és l'evolució, per exemple la reproducció, la simbiosi o altres tipus d'associacions, en aquests casos les equacions són clares: un augment de la incertesa de l'entorn requereix un augment de la complexitat del sistema. Progressar en un entorn és, senzillament, guanyar independència respecte d'ell.

El progrés sempre es dona sota la pressió de la incertesa ambiental.

ESCENARI 1

EL NOSTRE SABER
I LA NOSTRA PRÀCTICA: FORMACIÓ, MÈTODES I MODELS

Grup de discussió mètodes i models

Participants: Josep de Barberà i Johera, Paloma González, Puri Leal, Teresa Majado, Eva Martínez, Teresa Martínez, Àngels Martínez Meca, Maria Rosa Monreal, Yolanda Olmos Andreu, Rosa Padilla, Margarita Sánchez Candamio, Àngel Rubí Bonilla i Conxita Vila Vila

Coordinador i coordinadora: Martí Moliné i Laura Córdoba

Secretaria i transcripció: Josefina Escuder

Resum elaborat per: **Maria Rosa Monreal.** Educadora social del CMSS Districte III de l'Ajuntament de l'Hospitalet

Aquesta exposició és el resultat d'una suma d'aportacions en un temps i un espai determinats (dues sessions de dues hores fetes a la tardor del 2004). El tema eren els models i els mètodes d'intervenció.

Els ciutadans i les ciutadanes entenen què fem en els serveis socials d'atenció primària, els professionals dels quals tenim clar què esperen de nosaltres.

Cada centre de serveis socials és un món, de manera que podem ser molt diferents metodològicament.

El model fa referència al cos teòric que fonamenta la pràctica, una ideologia... El model "macro" és global i és l'espai en què s'emmarca l'encàrrec institucional, que està condicionat per les ideologies polítiques.

El model "meso" és més tecnològic i es basa en procediments, protocols o també en models més participatius.

El model "micro" és el que es consensua amb l'equip de treball.

Parlant del model "micro" sorgeix la interdisciplinarietat com a construcció del saber que es fa conjuntament; depèn del concepte d'equip i del fet que aquest vulgui exercir com a tal.

Ens preguntem quins són els dispositius de validació del coneixement que utilitzem i que sostenen la nostra pràctica; és important ser clars amb el llenguatge i utilitzar-lo correctament.

En el grup es va parlar que el model assistencialista és el que perdura en el marc institucional. Amb relació a aquest model els professionals poden prendre una posició. ¿Com?

- exigint un àmbit de discussió;
- contraargumentant amb altres formes de treballar;
- informant, avaluant, fent memòries…

Encara que en els serveis socials hi hagi unes lleis bàsiques i uns serveis mínims, perdura el pensament dels ciutadans i de les ciutadanes que hi ha un component amable, pensament que, tanmateix, perdura en la mentalitat de tècnics i polítics.

El model també impregna la socialització dintre de la institució. En el marc institucional es mantenen relacions; la manera com s'acceptin aquestes relacions i com ens col·loquem en determinats llocs pot fer que el mateix model generi una interlocució vàlida dintre de la jerarquia; per exemple, parlar amb els planificadors per dir que alguna cosa funciona o no funciona té a veure amb la jerarquia interna relacional; el model i la posició dels professionals poden facilitar l'intercanvi de propostes.

Els serveis socials són el primer graó, com diu la llei, però els qui són polivalents són els serveis socials i no els professionals; la llei fa servir el mot *polivalència* per referir-se a uns serveis que han d'atendre la població adulta, la població envellida, la població infantil o la població immigrant. Una altre cosa és que s'interpreti la llei pensant en professionals que serveixen per a tot en tot moment.

Atès el model institucional, els professionals necessitem que els nostres col·legis prenguin part activament i críticament en el debat relacionat amb el model assistencialista. Tanmateix, som conscients que si no hi han intervingut més és perquè els col·legis són un reflex de nosaltres mateixos (de les nostres decisions i posicions).

A part del model institucional, cal tenir en compte els models dels professionals. Qui duu a terme la pràctica professional és el cos teòric. Hi ha tres maneres d'entendre el coneixement vàlid:

1. La cientificotècnica, que sosté la racionalitat, amb la qual cosa podem comprovar aspectes de la realitat.
2. La hipoteticodeductiva.
3. La interpretativohumanista o sociocritica, que es basa en altres mètodes de validació com el consens.

En el grup es va parlar de la necessitat d'avaluar el que fem. Introduir canvis a partir de la realitat que tenim i incorporar conceptes nous en el model és una bona eina per millorar i enfortir-se i una bona pràctica per treballar millor.

En el grup va sorgir el concepte d'*empowerment*, que també podem expressar amb les expressions *com ens apoderem de certs aspectes* o *com ens capacitem*.

Els professionals continuem tenint dificultats serioses per posar paraules al que fem, atès que tenim a la nostra disposició un repertori prou ampli de models i mètodes d'intervenció per poder sostenir la nostra pràctica professional; no es tracta que la comunitat científica ens homologui les paraules i les pràctiques, sinó que cal optar per apoderar-nos dels termes i també de l'encàrrec institucional, però no pas apoderar-nos de l'usuari, apoderar-nos-en per poder dir què funciona i què no funciona.

El grup va parlar sobre l'acompanyament, la intervenció social i la coordinació.

Per continuar el debat sobre la base de l'esquema inicial entre el model assistencial i el model comunitari, en el grup es va dir que, d'acord amb el model assistencial, el mètode de treball és la intervenció social i que una pràctica pot ser l'acompanyament. En el model comunitarista es treballaria mitjançant l'acció social.

Un acompanya si l'altre es deixa acompanyar; l'altre et reconeix com a referent per guiar i orientar. Fent seguiments com a professionals valorem què necessita la persona, però pot ser que aquesta no et reconegui com a referent. El seguiment és més habitual que l'acompanyament, que no sempre és possible.

La intervenció social suposa introduir un element extern que no és en el context, és un acte de poder en què hi ha una figura que representa l'autoritat.

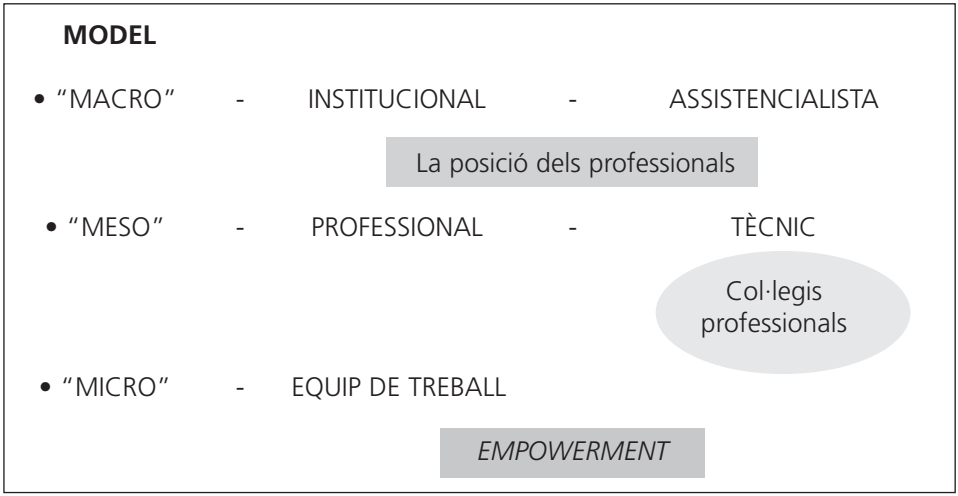
Si parlem de l'acció social, suposaria una redefinició del paper del professional i, en lloc de seguiment o d'acompanyament, els mètodes de treball es basarien a promoure, facilitar, donar suport...

En un model assistencialista segons el qual en un mateix equip podem establir criteris de treball, la coordinació hi té el paper d'unir les discontinuïtats pròpies del model. Les xarxes assistencials (serveis socials i sanitat) generen molta discontinuïtat i s'arbitren espais com la coordinació per gestionar aquest dèficit en la relació assistencial. La coordinació aglutina el traspàs d'informació, la coparticipació, la discussió de casos, les consultes... En el model comunitarista parlaríem de relació.

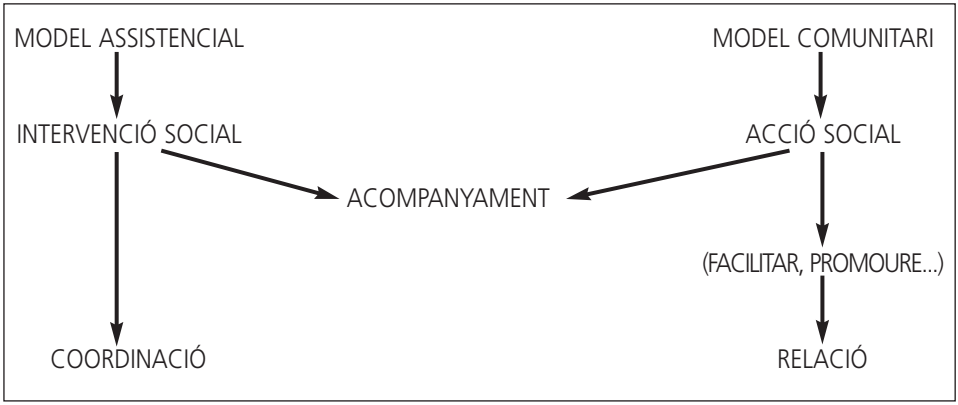
Esquema de l'exposició

a. Construcció i processos de canvi
b. El model d'intervenció
   b.1 El model "macro"
   b.2 El model "meso"
   b.3 El model "micro"
c. La polivalència
d. Els mètodes: acompanyament, coordinació...

ESQUEMA DEL PUNT B DE L'EXPOSICIÓ



ESQUEMA DEL PUNT D DE L'EXPOSICIÓ



Glossari
Proposta del grup

- Acció social
- Acompanyament
- Assessor
- Avaluació
- Coconstruir
- Conceptualitzador extern
- Construir
- Coresponsabilització
- Coordinació
- *Dispowerment*
- *Empowerment*
- *Equip*
- *Facilitador*
- *Interconsulta*
- Interdisciplinarietat
- Intervenció
- Mètode
- Metodologia
- Model
- Paradigma
- Polivalència
- Posicionament
- Procediment
- Procés
- Professional
- Tècnic
- Tècniques
- Vincle

Grup de discussió
Paradigmes i disciplines de l'atenció a la persona: saber, formació, reciclatge i construcció de la pràctica

Participants: A Barcelona: Montserrat Colominas, Anna C. Gómez Mas, Montse Ibarz, Sílvia Navarro Pedreño, Carmina Puig i Luís Toledano

A Lleida: Jordi Baiget, Maite Corretgé, Esther Díaz, Glòria Ferrer, Rosa Fumàs i Xavier Pelegrí

Coordinadores: Ester Guardiola i Chelo Collado

Secretaria i transcripció: Dolors Segade

Resum elaborat per: **Carmina Puig.** Diplomada en treball social. Professora de treball social de la Universitat Rovira i Virgili

En aquest document es presenten les conclusions de dos grups de discussió: "Paradigmes" i "Disciplines de l'atenció a la persona: saber, formació, reciclatge i construcció de la pràctica". Van participar-hi diplomats en treball social i educadors socials de Lleida i Barcelona.

La metodologia seguida va ser la d'un grup de discussió; es va debatre a partir d'un guió proposat pels organitzadors que entre altres punts incloïa les preguntes i els suggeriments següents:

- ¿En la formació que reben les persones que intervenen en l'atenció primària es tenen prou en compte la realitat i la pràctica dels professionals?
- ¿Té influència l'exercici dels professionals en els coneixements que s'imparteixen?
- ¿Quins són els punts de confluència del saber de diferents disciplines?

- ¿Hi ha espais de recerca en la pràctica?

- ¿Hi ha construcció del propi saber?

- ¿Com podem afermar, reforçar i sobretot reconèixer continguts teòrics i metodològics en les intervencions professionals?

Finalment, el guió suggeria parlar dels espais de formació i revisió de la pràctica de què disposem i també dels espais que tenim per socialitzar les pràctiques.

Les idees expressades en aquest document no han estat consensuades amb els grups de discussió i pretenen ser una mostra sumària de les qüesitons debatudes. Així, doncs, no intenten aplegar la riquesa i l'especificat de les diferents aportacions dels participants.

El document s'ha estructurat en quatre eixos:

1. La naturalesa del saber

- A partir de l'exercici professional quotidià es rebutja el coneixement teorico-conceptual.
- Cal abandonar el fals dilema de la dicotomia "teoria versus pràctica". El treball teòric ha d'estar inclòs en la manera de fer dels professionals. El saber no és ni pràctic ni intel·lectual, sinó que és constituït pel conjunt de nocions i d'experiències a les quals recorren els professionals en l'exercici i de les quals se serveixen.
- El coneixement dels sistemes complexos s'ha de caracteritzar per ser dinàmic, evolutiu i consensuat entre els participants, sense autoritats o sense un coneixement excloent.
- En el debat persisteixen quatre nocions:

    1. Es reconeix la necessitat d'ampliar els coneixements teòrics i d'actualitzar-los amb la finalitat que orientin la pràctica professional.
    2. La universitat i les institucions formadores han de ser més innovadores i més responsables a l'hora de discernir entre els àmbits del saber en què poden formar i allò que no els és propi i que correspon a unes tasques que han d'acomplir altres sectors, col·legis professionals o associacions.
    3. Es persevera en la creença professional que el coneixement està bàsicament en el marc acadèmic i no en les pràctiques dels professionals.
    4. Se subestima el treball intel·lectual dels professionals, que senten menys valorades les seves aportacions per la distància respecte de les anomenades *produccions acadèmiques*.

2. La construcció del coneixement

Hom es reafirma en la necessitat que els professionals incorporin a les pràctiques la producció del saber i que integrin dinàmiques d'acció-reflexió en l'exercici quotidià. Cal trencar la dinàmica de treball, del "fer"; és una exigència que ja no es pot ajornar.

Es proposa acostar més la universitat i els seus mitjans als professionals i serveis. Hi ha d'haver més col·laboració entre els docents i els professionals; es constata que ambdues parts obtenen guanys d'aquesta col·laboració (construcció del coneixement i obtenció d'un saber). Les universitats haurien de donar més serveis de suport que haurien de ser determinats en convenis de col·laboració i que no haurien de suposar despeses extraordinàries per als serveis.

Es constata que la construcció del coneixement transmissible necessita, per exemple, instruments, temps, tècnica i assessorament tècnic de la universitat però també requereix la inquietud crítica i el compromís en la pràctica dels seus participants.

Els docents i els professionals evidencien que, per a les noves realitats socials en què han d'intervenir, necessiten trobar línies de creació i intercanvi de sabers que incloguin aspectes de recerca, d'ètica i de la manera de fer dels professionals.

Cal un plantejament nou sobre la construcció del coneixement que inclogui els col·lectius professionals, les institucions i els sabers disciplinaris, que s'han de considerar acumulatius. S'entén que el saber no és el mateix que els coneixements, sinó que inclou aspectes del quefer professional i de l'ètica. La universitat no pot transmetre la capacitat de saber fer i saber prendre una posició deixant de banda la pràctica professional. Tots, docents, professionals, col·legis professionals i universitats, són responsables d'actualitzar-se i ajudar-se.

Les facilitats en els horaris, els mitjans per a la reflexió, les revistes on es publiquen articles i el fet de disposar d'organitzacions dinàmiques i estimulants afavoreixen la construcció del saber, però els professionals i els docents són els qui s'han de crear i buscar un espai intel·lectual actiu. Han de gaudir buscant en els escenaris on es donen els problemes reals.

3. La transmissió del coneixement i del saber als estudiants

Les pràctiques de camp en les nostres disciplines ocupen un espai important. Potser s'han convertit en un espai sobrevalorat per l'estudiant –"és el lloc on aprenem de debò", diuen– i a vegades poden arribar a suplir coneixements que haurien de ser impartits en el marc acadèmic.

Les universitats han deixat que l'espai pràctic mantingui i contingui massa coneixements sense revisar-los ni invertir-hi prou. A més, es constata que cal aprofundir en el procés d'acompanyar els estudiants en les pràctiques i que no s'ha de delegar una transmissió excessiva del saber en els professionals.

Es constata que l'alumne o l'alumna, quan arriba al lloc de pràctiques, moltes vegades considera que el que fa el seu tutor de pràctiques és el "camí de la veritat". Això porta a preguntar-se si el sistema actual de tutors-professionals i docents-universitat no perpetua la falsa divisió entre els teòrics, allunyats de la pràctica, i els professionals, ignorants dels avenços conceptuals.

La importància de l'espai pràctic inclòs en el desenvolupament de la formació universitària planteja que s'han de promoure accions que permetin reconèixer els tutors com a col·laboradors docents i investigadors associats, com també que cal millorar la formació d'aquests com a docents. S'ha de tenir en compte que el professional que fa de tutor reconeix que moltes vegades és estimulat a reflexionar a partir d'allò que qüestiona l'alumne o l'alumna i que això genera un procés de coconstrucció de sabers amb l'estudiant.

4. La formació permanent

Els professionals es revelen proactius en l'adquisició de coneixement. Es manifesta una alta consciència de la necessitat de revisar les pràctiques i adaptar-se a unes altres de noves.

Es constata que la volguda relació teoria-pràctica necessita un espai comú: la formació entesa com un espai de creació sense decidir qui és el productor del saber, sinó acceptant que s'ha de produir saber.

És necessari d'evolucionar dels sistemes clàssics de formació a uns models nous i renovats, més creatius, que busquin la col·laboració, l'entesa i la renovació de la comprensió de la realitat que fan tant els docents com les diferents disciplines professionals.

La formació ha de respondre els interrogants de la pràctica amb fórmules noves que incloguin una reflexió més distanciada de l'acció, dels recursos de les prestacions i hi incorporin la qüestió relativa a la manera com afecta la complexitat de les situacions que s'aborden tant personalment com col·lectivament. Són uns espais de supervisió, d'intercanvi i d'assessorament que es consideren altament formatius perquè inclouen elements pràctics però també teòrics dels professionals implicats.

Segundo Moyano
Pedagog social i educador
Formador d'educadors socials

Echar mano de los diccionarios en estos tiempos que corren puede ser considerado como una actividad caduca, ya que la invención de conceptos para designar nuevas realidades está a la orden del día. Lo interdisciplinar, la interdisciplinariedad ... es una de esas cuestiones que atraviesa lo actual de nuestra época. Y si bien no es exclusivo de nuestras prácticas, sí que podemos considerarlo uno de los conceptos clave del modelo actual de Servicios Sociales.

Vayamos, pues, al diccionario. Interdisciplinar implica una relación entre disciplinas. Obviamente, el diccionario no se faculta a entrar en consideraciones conceptuales o epistemológicas de los términos. Así que la pregunta inmediata es: ¿Qué tipo de relación entre disciplinas? No nos queda más remedio, pues, que continuar con la búsqueda. Y la cosa se complica: "disciplina" cuenta con varias entradas, y todas ellas nos otorgan ayudas para poder establecer ese tipo de relación.

La primera de ellas, parece que también la primigenia, define "disciplina" como un látigo para azotar o azotarse. Curiosa manera de empezar: con el nacimiento de la crítica e, incluso, de la autocrítica. Sin embargo, no descartemos de entrada cierta tendencia actual a utilizar una disciplina para señalar las faltas de otra, sin apreciar las propias. Volveremos sobre esto más adelante.

Una segunda acepción de "disciplina" nos sitúa en torno a la sujeción a normas severas, marcando así unos límites claros y señalando lo específico, lo particular de esa sujeción. Esas normas son la referencia, el modelo que establece unas pautas...

Y la tercera define la "disciplina" como cada una de las ciencias que se enseñan o que constituyen un plan de estudios. Ésta se acerca mucho más a la concepción de lo que entendemos hoy por disciplina. No obstante, permítanme que les haga notar que cada una de esas disciplinas forma parte de un algo común. Ese algo que las une es un plan de estudios.

Así pues, este recorrido puede orientarnos en la cuestión de vislumbrar una relación entre disciplinas. Una relación con un trípode que la fortalece: la reflexión crítica de la propia disciplina; la definición de su marco propio, con sus límites y sus alcances; y un nexo entre disciplinas basado en la contribución a algo común.

La pregunta es: ¿Los discursos actuales de las diferentes disciplinas facilitan la emergencia de este tipo de relación? Nuestras prácticas profesionales ponen de manifiesto todo lo contrario.

Los discursos teóricos generan modelos de aplicación de saberes. La forma de materializar esos discursos es a través de la creación de diferentes instituciones que trabajan directamente con los sujetos. Si partimos de la premisa que todo discurso produce efectos de realidad (Núñez, 1990; 27) (también el actual discurso interdis-

ciplinar), convendrán conmigo que los que reciben esos efectos son las personas que por definición se han de beneficiar de los servicios de esas instituciones. ¿Cuáles son esos efectos?

El discurso actual de lo interdisciplinar está viniendo a cubrir vacíos de las diferentes disciplinas. Vacíos que, por una parte, son necesarios para la progresión de las propias disciplinas; y por otra, vacíos que generan preguntas, que todos sabemos son las que hacen avanzar el conocimiento.

La actualidad del discurso interdisciplinar provoca, por el contrario, la ilusión de un todo ideal, la explicación de los nuevos fenómenos sociales en términos de globalidad, y en ocasiones, de totalidad. Si consideramos que al trabajar con sujetos estamos trabajando con particularidades, explicar las cuestiones sociales en términos totales, desde un solo lugar, hace perder esa particularidad tan necesaria en el trabajo en las instituciones sociales.

Por otro lado, el actual modelo interdisciplinar de los Servicios Sociales tiende al borramiento de las diferencias y de los propios límites de las disciplinas comprometidas en el trabajo; provocando encuentros interdisciplinares monodiscursivos alrededor de aquellas disciplinas que tienen un discurso más potente, amparado en ocasiones por su condición de ciencias dominantes, ya sea por su trayectoria histórica o por la definición de su "grado de cientificidad". Si hasta bien entrado el siglo XX era el discurso médico el que ostentaba esa hegemonía en el terreno de lo social (recordemos las políticas sociales de corte higienista); los preludios del siglo XXI hacen entrever un escoramiento hacia una predominancia del discurso psiquiátrico en el tratamiento de algunas de las cuestiones que atienden los Servicios Sociales. Esta jerarquización de las disciplinas que confluyen en las instituciones no sólo no produce los efectos buscados, sino que obtura los señalamientos que cada disciplina puede hacer de su propio objeto de estudio, incluso de su propio límite.

Una última consideración en torno a los efectos del modelo interdisciplinar actual. La pretendida complementariedad de las disciplinas sociales, en las que todas ofrecen su visión sobre una misma cuestión, sea o no sea su objeto disciplinar, provoca una pérdida de especificidad en la disciplina. Pero no sólo en ella, sino que el paso siguiente es la pérdida de especificidad en la función profesional del garante de esa disciplina. Si convertimos el campo profesional en una suerte de amalgama interdisciplinar entre el Trabajo Social, la Pedagogía y la Psicología (sólo por citar las disciplinas actuales más directamente relacionadas con los Servicios Sociales) ¿en qué lugar profesional dejamos al Trabajador Social, al Educador Social y al Psicólogo? ¿Y en qué lugar dejamos al sujeto? Por lo tanto, el ideal de lo complementario se torna en una pérdida de lo específico de cada disciplina, pero también diluye lo específico de cada sujeto.

En muchas ocasiones, la tendencia de ciertas lógicas sociales es la de situar las responsabilidades en torno a los propios profesionales o a las instituciones que los acogen. Es decir, ante los malestares que produce un discurso interdisciplinar homo-

geneizante y unificador se opta por definir la institución y el profesional como recursos que no dan respuesta a las problemáticas actuales. Sinceramente, no creo que se trate de esto. Más bien, el problema se instala en los propios modelos que sustentan las prácticas profesionales, y en los discursos pretendidamente integradores que contemplan perspectivas bio-psico-socio-educativas. El problema es haber convertido un adjetivo (interdisciplinar) que cualifica una manera de trabajar, en un sustantivo (interdisciplina) que se empeña en dar una respuesta única a problemáticas que suelen ser bastante menos simples. Porque no es lo mismo acercarse a una problemática compleja desde diferentes disciplinas que inventarse una problemática donde quepan todas las disciplinas. Incluso ese proceso de invención ha llegado al lenguaje, incluyendo conceptos neutros que se utilizan indistintamente por diferentes disciplinas.

Por lo tanto, la convocatoria debe ser a trabajar por un nuevo modelo de trabajo interdisciplinar que haga realidad las prescripciones de las propias definiciones que anteriormente recogíamos: un trabajo que no opte por diluir la aportación específica de cada disciplina en un entramado homogéneo, dando así cabida a la diferencia y abriendo espacios donde el contacto entre disciplinas, con sus diferentes marcos conceptuales, recursos y herramientas, facilite la interrogación sobre los problemas sociales actuales.

Un nuevo modelo de trabajo interdisciplinar en el que la conversación, la conexión y el intercambio sea la relación que se establece. Una relación que reposa en la recuperación del trabajo en equipo, donde éste sostiene el trabajo de las diferentes funciones profesionales, contribuyendo desde diferentes lugares a una conclusión que, irremediablemente, llevará a elaborar una nueva pregunta. Ése es el camino del saber inherente a cualquier disciplina.

Estas consideraciones me llevan inexorablemente a incluir en mi exposición las consecuencias en las cuestiones formativas que provoca la aplicación de un modelo de trabajo interdisciplinar basado en la homogeneidad de los diferentes discursos que confluyen. Decíamos que el hecho de diluir un saber específico acaba diluyendo también la función profesional. Y una función profesional diluida conlleva una dilución de la práctica. Por tanto, el trabajo formativo ha de estar orientado hacia la consistencia del discurso teórico de la disciplina. El planteamiento que hemos ido construyendo a lo largo de estas palabras nos convoca a pensar una formación continua de los equipos y de los profesionales que incorpore elementos que permitan "conceptualizar dificultades, produciendo un saber que circula, que se intercambia con otros profesionales y que, por consiguiente, genera cambios" (Tizio, 2003; 204).

Los modelos formativos no pueden estar construidos, tan sólo, en base a una oferta inacabable de técnicas. También han de poder contribuir a la interrogación de las prácticas, a la discusión entre diferentes disciplinas, a la creación de nuevos espacios de encuentro, ahora sí, interdisciplinar con el objetivo de producir saber. La

formación entendida como simple receptáculo no es sino otra forma de dejarse llevar por las lógicas dominantes. Todos sabemos que el discurso universitario ha perdido fuelle. Precisamente porque ha entrado en la misma oferta formativa tecnificada a la que antes hacíamos referencia. Pero junto a ese declive, también han aparecido nuevas formas que deben ser aprovechadas en la construcción del saber. Me estoy refiriendo no sólo a los Colegios Profesionales en sí, sino también a estos encuentros que intentan analizar cuestiones desde diferentes perspectivas; así como al trabajo formativo de las supervisiones de los equipos profesionales que, cada vez más, optan por un modelo que incorpore la conexión entre disciplinas; a la aparición de grupos de estudio e investigación interdisciplinar que incluso están produciendo en términos de edición de libros; y, por supuesto, el cambio de posición del profesional hacia el cuestionamiento de ciertas prácticas incorporando elementos teóricos a la necesaria reflexión crítica.

BIBLIOGRAFÍA

BAUMAN, Z. [2000] (2003): *Modernidad líquida*. Buenos Aires, FCE.

FITOUSSI, J.-P.; ROSANVALLON, P. [1996] (1997): *La nueva era de las desigualdades*. Buenos Aires, Manantial.

FRIGERIO, G.; POGGI, M. y otras [1992] (2000): *Las instituciones educativas. Cara y ceca*. Buenos Aires, Troquel.

GARCÍA MOLINA, J. (2003): *Dar (la) palabra. Deseo, don y ética en educación social.* Barcelona, Gedisa.

NÚÑEZ, V. (1990): *Modelos de educación social en la época contemporánea*. Barcelona, PPU.

NÚÑEZ, VIOLETA. (Coord.) (2002): *La educación en tiempos de incertidumbre: las apuestas de la Pedagogía Social*. Barcelona, Editorial Gedisa.

TIZIO, H. (2003) (Coord.): *Reinventar el vínculo educativo: aportaciones de la Pedagogía Social y el Psicoanálisis*. Barcelona, Gedisa.

NÚÑEZ, VIOLETA. (Coord.) (2002): *La educación en tiempos de incertidumbre: las apuestas de la Pedagogía Social.* Barcelona, Editorial Gedisa.

MARGARITA SÁNCHEZ-CANDAMIO
PSICÒLOGA. PROFESSORA TITULAR DE LA UNIVERSITAT DE GIRONA

La relación entre investigación, teoría y práctica: Implicaciones para la profesión del psicólogo/a social

Reflexionar sobre la relación entre teoría y práctica es, en la actualidad, una de las cuestiones más polémicas y de mayor preocupación para muchos profesionales de la psicología social, tanto del ámbito académico como de la intervención. En principio este debate estuvo centrado en explicar la forma de conectar y de tender un puente sobre el llamado "vacío" entre teoría y práctica.

Pero, a pesar de los esfuerzos realizados, nada parece haber cambiado ya que los profesionales de la intervención continúan teniendo una imagen de **la teoría como una incomprensible "jerga" que nada tiene que ver con sus problemas cotidianos** (Carr, 1980, p. 60), y considerando que los teóricos permanecen aislados. Éstos, a su vez, ven al colectivo de profesionales de la intervención como carentes de formación suficiente, asistemáticos, o faltos de reflexión crítica.

Para romper este discurso es necesario partir de que la distancia existente entre la teoría y la práctica se debe en gran parte a los fundamentos conceptuales sobre los que ambas se han venido asentando. Y que, por lo tanto, esta distancia sólo será eliminada cuando se reformulen algunas de estas suposiciones.

La forma **restringida** en que se ha venido entendiendo esta relación ha configurado una situación que mantiene estructuras jerárquicas entre "teóricos" y "prácticos", entre quienes "piensan" y los que "ejecutan". Una relación de jerarquía en la que, por lo tanto, es habitual que surjan abundantes conflictos entre los teóricos y los prácticos.

A finales de la década de los sesenta, a raíz de la tan nombrada crisis de la psicología social, se comienza a estar en disposición de tomar conciencia y de abordar el fracaso de los modelos propios de las ciencias naturales y de la "racionalidad técnica", incapaces de explicar y encontrar un lugar en las múltiples situaciones profesionales en las que se ven involucrados los psicólogos y psicólogas en su práctica cotidiana.

Es este contexto el que posibilita que se desarrolle o potencie una epistemología alternativa de la práctica profesional. Epistemología en la que se hace un fuerte hincapié en la **reflexión** como dimensión esencial y característica de cualquier práctica. Es así como también se han venido perfilando en los últimos años modelos teóricos y de investigación con mayor capacidad para abordar los procesos psicosociales de forma integrada.

1. LA PERSPECTIVA RESTRINGIDA DE LA RELACIÓN ENTRE PRÁCTICA, TEORÍA E INVESTIGACIÓN

La primera cuestión a tratar es la que se refiere a los **supuestos que subyacen a la concepción que se tiene en las ciencias naturales o en el modelo de la racionalidad técnica de la relación entre investigación, teoría y práctica**, por ser éste todavía el más habitual.

Este modelo supone que **el conocimiento profesional se ha de basar en una teoría de la que se derivan principios generales que pueden ser aplicados a los "problemas instrumentales" de la práctica.** La teoría resulta por ello favorecida como conocimiento "real" mientras que la práctica, que se considera constituida simplemente por destrezas, se presenta como la "aplicación" de ese conocimiento a la resolución de problemas. De aquí su caracter restringido.

Es basándose en este tipo de planteamiento que se ha ido atribuyendo un **valor diferente a la teoría y a la práctica, y un rango diferente al profesional teórico (académico) y al de la intervención.**

El supuesto básico de este modelo es que la **"aplicación de la teoría" es la única certeza y garantía del "rigor" de la práctica.** Pero el problema es que partiendo de esta base se genera después en la práctica, la investigación y la formación el dilema entre "rigor o relevancia", sobre el que tanto se ha discutido en psicología social.

En el modelo de la "racionalidad técnica" el rigor se logra a expensas de la relevancia ya que las situaciones prácticas por su propia naturaleza singular, inestable y conflictiva, no permiten una aplicación directa y lineal de la teoría. Además, los fines no son siempre conocidos y no se pueden seleccionar las técnicas únicamente en función de criterios de eficacia.

Es por ésto que, frecuentemente, la formación teórica que pretende ser una garantía de rigor deja en los estudiantes y los profesionales la sensación de que no han aprendido nada **relevante** para la práctica.

Esta situación se atribuye en este modelo de racionalidad **al llamado "vacío" entre la teoría y la práctica** que, como señala Carr (1980), se intenta salvar, principalmente, de dos maneras:

a) buscando una comunicación más eficaz de la teoría a los profesionales de la intervención, haciéndola más sencilla y comprensible para los estudiantes, o
b) planteando formas más eficaces de aplicar la teoría en situaciones prácticas, y enseñar así una teoría que resulte directamente relevante para la práctica.

Sin embargo, estos intentos de solución sólo pueden tener sentido dentro de este modelo del paradigma positivista de las ciencias naturales. Ya que parte del supuesto de que la teoría no se interesa por los valores sino por la investigación realizada de manera científica, y de que es de esta investigación de donde surgen los conocimientos que, a través de la explicación y la predicción, permiten el control en la práctica.

Quienes se sitúan en esta perspectiva en psicología social, **consideran que el conocimiento teórico es el medio por el que queda justificada la práctica: las prácticas son valoradas y legitimadas en función del respaldo teórico que tienen.** La práctica consiste, pues, en resolver problemas técnicos a través de procedimientos racionales de toma de decisiones. Y la teoría define la situación y lo que pasaría si se tomaran unas decisiones u otras.

Como muy acertadamente señalan Usher y Bryant, (1992, p. 80), **este planteamiento comporta lo siguiente:**

1) **el teórico y el práctico tienen que ser diferentes**, pues sólo el primero tiene la habilidad científica necesaria para producir teoría,
2) **el práctico es un aplicador pasivo** dado que los fines le vienen dados y los medios los decide el teórico. En el mejor de los casos es un "artesano" hábil que aplica el diseño de otros,
3) **y los problemas psicosociales son considerados, básicamente, como problemas susceptibles de ser resueltos a través de datos objetivos,** una elaboración racional de decisiones y los medios técnicos apropiados.

Sin embargo, se ha de tener en cuenta que **la intervención psicosocial no es un campo práctico del conocimiento,** como la medicina o la ingeniería, y que es por ello que la función de la teoría en este campo es siempre un tema complejo que no debiera ser abordado exclusivamente desde el punto de vista antes presentado.

Es por ello que se puede afirmar que **esta posición lejos de resolver el problema del "vacío" lo crea**, puesto que éste radica precisamente en esta manera de entender la relación entre la teoría y la práctica.

En concreto, algunas de las **valoraciones críticas** que se pueden hacer en este sentido son las siguientes:

- **la práctica está siempre indeterminada por la teoría** ya que precisa de un tipo de juicios prácticos que no proceden directamente del conocimiento teórico y que son realizados en unas condiciones de "racionalidad limitada", como le llaman Hartnett y Naish (1976). **El conocimiento teórico es, pues, un elemento importante en la justificación de los juicios prácticos pero no el único.**
- **el juicio y el razonamiento práctico deben pasar la prueba de la acción, no de la teoría**. Reaccionan ante la situación y responden de ella, no del rigor científico. Y la acción adecuada o precisa depende básicamente del contexto y la situación que el profesional de la práctica debe conocer, comprender sus posibilidades y limitaciones, y ser consciente de las repercusiones de su acción.
- **el conocimiento teórico de carácter empírico ni es situacional ni está orientado a la acción, es impersonal y universal** (Bohmer, 1983) y se interesa por explicar el mundo no por actuar sobre él. Por eso formula generalizacio-

nes y no considera los contextos o las tendencias al cambio. Sin embargo, para hacer juicios y acciones prácticos es necesaria la deliberación y la interpretación.

- **hacer algo en la práctica no requiere la aplicación de una teoría definida formalmente** ya que es frecuente que se sepa algo "en teoría" y no se sepa llevarlo a la práctica; y al revés, es posible estar capacitado para hacerlo en la práctica y ser incapaz de especificar lo que se hace en términos teóricos. Precisamente muchas de las acciones que caracterizan la práctica no dependen de aplicar un conocimiento teórico: acciones como anticiparse a los problemas, experimentar, tomar decisiones en el acto, atender al desarrollo de las situaciones, etc. Además, la actividad práctica se caracteriza con frecuencia por su alto grado de automatismos y rutinas.

A la vista de esta situación Schön (1983), entre otros muchos autores, intenta demostrar que hay una **"epistemología de la práctica"** que exige abandonar el rigor de la "racionalidad técnica" que es el que genera el "vacío".

La reformulación de un modelo alternativo se basa, como se verá más adelante, en la idea de que la práctica se localiza en el conocimiento práctico que es situacional y orientado a la acción.

2. LA CUESTIÓN DE ELEGIR LA TEORÍA RELEVANTE PARA LA PRÁCTICA

En psicología social, siguiendo el modelo restringido que se viene analizando, suele plantearse la comparación entre teorías sólo como una polémica a nivel formal y no en términos explícitos o situacionales.

Las teorías de la psicología social son presentadas tanto a los estudiantes como a los profesionales como "fundamentales" o fundamentos de la práctica y, sin embargo, es complicado decidir después cuáles son relevantes o más o menos relevantes para cada caso.

Knowles (1984) ha analizado los **criterios que pueden ser utilizados para la elección de una teoría y las opciones** que hay ante una situación de este tipo:

a) **ignorar las teorías argumentando que son demasiado abstractas como para ser útiles en la propia práctica.** Pero resulta imposible hallarse sin teoría: siempre se dispone de una aunque sólo sea de tipo informal, e incluso de tipo formal aunque no sea reconocida de manera explícita.
b) **escoger y mantener una teoría porque coincide con nuestros valores personales o porque es organizativamente aceptable.** Según el autor esta forma de elegir una teoría no es apropiada ya que puede obedecer a una simple rutina, o a la aceptación de la teoría oficial únicamente por credibilidad institucional.
c) **escoger diferentes teorías según el campo operativo.** Pero esto no es más que una forma de negar las contradicciones adoptando una posición oportunista.

d) ser ecléctico, entendido esto como optar por incorporar ideas de diferentes teorías sin aceptarlas acríticamente o en su totalidad. Desde este punto de vista, que es el sostenido por el autor, lo que debe de orientar la decisión de cuál es la teoría más apropiada para elegir son los intereses operativos de quien decide. Así, la prueba de cualquier teoría psicosocial de su utilidad en la práctica o de su carácter aplicado consistiría en que facilite la comprensión y la relación con cuestiones relevantes para la práctica. A este punto de vista, que es el que aquí se sostiene, se le llamará pragmático o práxico más que ecléctico, término que se puede en cambio utilizar para definir la posición c).

Pero para abordar esta cuestión de la decisión de cuál es la teoría apropiada, **ha de ponerse en cuestión la idea de que la psicología social sea considerada como una disciplina fundamental informativa y analítica, así como la tecnología de la práctica psicosocial.**

2.1El debate sobre los fundamentos de la práctica

Que la psicología social sea el fundamento de la práctica supone que es al tiempo:

- **fundamental**, en el sentido de que es lo básico y de lo que dependen las otras cosas,
- y **lo seguro**, porque se puede confiar en ella por consistente.

En este sentido la "buena práctica" sería la que siguiera a una teoría correcta. Lo cual coloca a la práctica en una posición de absoluta dependencia, y la obliga a estar a la espera de que se generen teorías psicosociales relevantes para apropiarse de ellas y poder llevar a cabo el análisis y la intervención social "correcta".

Sin embargo, hay motivos más que sobrados para cuestionar estas promesas explícitas o tácitas de la psicología social como disciplina fundamental, ya que **las exigencias de la práctica requieren que se actúe** y no que se persiga un núvel de seguridad que, por lo menos de momento, resulta inalcanzable si se pretenden basar las acciones unicamente en una teoría formal.

Es necesario, por tanto, dejar de plantearse la conexión teoría-práctica en términos de la "aplicación" de las teorías de la psicología social como disciplina fundamental a la práctica.

Una alternativa a este planteamiento es la afirmación más modesta, y sin embargo más realista, de que la teoría de la psicología social lo que aporta es que

> "permite contemplar la práctica en contextos diferentes y desde distintas perspectivas explicativas" (Usher y Bryant, 1992, p. 71).

La psicología social, como disciplina que incorpora diferentes paradigmas o marcos, puede contribuir a identificar, explicar o comprender aspectos específicos de los problemas sociales y de la práctica desde diferentes perspectivas. Como señalan los citados autores, la "metáfora fundamental" puede ser sustituida por esta **"metáfora óptica"**. Este planteamiento es más flexible y reconoce la variedad de las teorías y de los problemas psicosociales. Además, pone énfasis en la transacción que debe caracterizar esta relación si se concibe basada en el intercambio y la interdependencia.

Como señala Elsey (1986), **no es evidente en sí misma la relevancia situacional de las macroteorías.** Su generalidad no proporciona teoría apropiada que pueda aplicarse directamente a situaciones específicas, no se puede esperar que de manera automática proporcione una base firme a la práctica. Pero esto no significa que carezca de importancia ya que:

> "... la teoría debiera relacionarse con la práctica aunque sólo fuese porque proporciona un campo para el examen atento de los propósitos, la eficacia y la eficiencia de la aplicación" (Elsey, 1986, p. 72).

El problema de cuál es el papel de la teoría y de la acción consiste más bien, entonces, en decidir si se sigue considerando a las teorías psicosociales formalmente como "teoría" fundamental (aplicada o aplicable), o si se profundiza en las diversas formas en que la teoría permite una mayor comprensión de los problemas y la práctica.

3. LA TEORÍA, LA INVESTIGACIÓN Y LA PRÁCTICA COMO MUTUAMENTE CONSTITUTIVAS Y DIALÉCTICAMENTE RELACIONADAS

3.1 Elección entre valores *versus* elección entre teorías

En el modelo de la racionalidad técnica se separan los fines de los medios, ya que se considera que éstos han de referirse únicamente a cuestiones técnicas y no de valores.

Pero aunque esto pueda ser básicamente así para campos prácticos del conocimiento como la ingeniería o la medicina, no lo es **en el caso de la práctica psicosocial donde los fines están sujetos a conflictos de valores de manera intrínseca**. Por eso no existe una sola teoría que pueda determinar sus fines y fundamentar su práctica, ya que cada una "es adecuada" dentro de una serie específica de valores.

Como afirman Usher y Bryant, (1992, p. 84) **no se trata de una elección entre teorías sino entre valores lo que influye en la relevancia de la**

teoría. Es por ello que se afirma que la relación entre fines y medios (técnicas de intervención) es intrínseca y no instrumental.

Carr y Kemmis (1986, p. 77) indican que los medios no son elegidos por motivos técnicos en razón de su eficacia, sino en términos de "lo que está permitido hacer a otras personas y lo que no lo está".

Es en este sentido en el que muchos autores coinciden en que en psicología social **la práctica no puede ser igualada con la técnica**, como ocurre en el modelo de la racionalidad técnica, ya que esto la relega irremediablemente a una posición instrumental y subordinada en relación con la teoría.

Se concibe pues la práctica como una especie de "deliberación", que consiste en una acción que no solamente está informada por una teoría sino también comprometida con unos valores.

3.2 La práctica se localiza en el conocimiento práctico: la teoría no formal

El análisis que hace Pring (1970) sobre la naturaleza de la práctica permite introducir en este punto un argumento importante. Y es el que se refiere a que **un rasgo fundamental de la práctica es la intencionalidad del que realiza la acción.** Esto comporta tener en cuenta que todas las acciones, puesto que presuponen intenciones, están situadas dentro de marcos o paradigmas de la vida social. Y que, **en consecuencia, la práctica presupone siempre una teoría implícita o no formal**. Es por ello que Pring se refiere a que "teoría y práctica están conceptualmente ligadas y no contingentemente".

En este sentido se pronuncian también Carr (1980, 1986) y De Castell y Freeman (1978, p. 19) cuando definen la práctica como

> "una acción intrínsecamente instrumental en donde la teoría se halla interna o conceptualmente relacionada con la propia acción".

Esta noción de "teoría no formal" implica entender que la práctica no es "un cierto tipo de conducta irreflexiva que existe separadamente de la teoría y a la cual pueda aplicarse ésta" (Carr y Kemmis, 1986, p. 13). Y aceptar que **la teoría no es algo que se aplique mecánicamente a la práctica sino que ya está presente en ésta, de modo que sin ella la práctica no sería más que una simple conducta fortuita.**

Para Schön (1983) esta teoría no formal comporta, basicamente, una "reflexión en la acción" y, por lo tanto, **al mismo tiempo que genera una práctica es generada por ésta**,

> "la relación teoría-práctica no es causal sino interactiva".

Para este autor, se trata de un conocimiento que no es abstracto ni descontextualizado pero que tampoco es simplemente intuitivo y asistemático desde el punto de vista del "método científico".

La aceptación de la noción de teoría no formal comporta el rechazo de la separación entre teoría y práctica y de la idea de "vacío",

> "la teoría no se proyecta como un conocimiento generalizado y abstracto aplicado a la práctica, sino como teoría situacional que al tiempo penetra y emerge de la práctica. Así, ésta no es simplemente instrumentalidad, un simple "terreno de pruebas" para la teoría, sino algo que posee una vida y complejidad propias. Se halla socialmente localizada, a menudo es muy compleja y problemática y se realiza consciente e intencionalmente" (Usher y Bryant, 1992, p. 87).

Como es evidente, esta noción de teoría no formal basada en el profesional en ejercicio es claramente incompatible con el modelo de la racionalidad técnica, y se sitúa, en cambio, en un paradigma interpretativo que se interesa por las acciones y su situación en estructuras intersubjetivas de significado.

3.3 Limitaciones del conocimiento práctico y la teoría no formal

La limitación fundamental de la teoría no formal es que, al estar implícita en las actividades de la práctica, a menudo no es inmediatamente consciente. Esto tiene que ver con su rango y con el tipo de conocimiento que presupone.

Gran parte de este conocimiento es del tipo que se denomina "de sentido común". Pring (1977, p. 58) lo define como,

> "supuestos indiscutidos y asumidos por grupos a través de los cuales se abordan los problemas y se escogen como significativos unos rasgos de la experiencia".

Es, por tanto, un conocimiento que se da por sentado y en donde los supuestos no están sometidos a una reflexión crítica.

En este sentido, Squires (1982) resume en tres las **limitaciones de la teoría no formal:**

1) **es exclusiva y particular de cada profesional**, lo que hace difícil el diálogo y la reflexión sobre su eficacia.

Esta afirmación resulta excesivamente individualista ya que los profesionales comparten con otros, supuestos y principios básicos que conforman toda una cultura.

2) **en una gran parte consiste en destrezas rutinarias** y automatizadas más centradas en eliminar y enfrentar problemas de la práctica que en prevenirlos o mejorar las intervenciones.
3) **tiende a recurrir tan sólo a 'las causas más inmediatas** y obvias, por lo que las explicaciones pueden ser de un tipo simple y lineal en vez de multicausales e interactivas".

En resumen, **es limitada en el alcance y la profundidad de la reflexión que es capaz de incorporar.** Su fortaleza es también su debilidad ya que es precisamente el hecho de estar enraizada en la práctica lo que dificulta la reflexión crítica.

Todos los autores citados en este apartado coinciden en señalar que solamente yendo más allá de la rutina y de lo habitual a través de la reflexividad que permite hacer explícita la teoría no formal, la teorización se vuelve creativa. Schön (1983, p. 130) describe este proceso como "una conversación reflexiva con una situación singular e incierta".

Pero no se ha de olvidar que existe un riesgo alto de que los profesionales de la intervención ni siquiera inicien esta reflexión en la acción porque no puedan hacerlo o porque no tengan interlocutores, y de que permanezcan encerrados en lo que Schön llama el **"conocer en la práctica"**.

Además, se ha de tener en cuenta que estas limitaciones no son principalmente de carácter individual sino que están asociadas a la práctica institucional. Las instituciones pueden, por ejemplo, imponer limitaciones a la reflexión a través de la manera de perfilar los roles de los psicólogos/as sociales y de su práctica.

3.4 La práctica de la investigación

Desde el punto de vista restringido la investigación se entiende como uno de los medios de relacionar la teoría con la práctica, ya que se considera que el mundo empírico incluye todo tipo de prácticas,

"Los métodos de investigación sistemática son los medios de ligar la teoría con el mundo empírico" (Ackroyd y Hughes, 1981, p. 15).

Es así como la investigación se entiende como una actividad que une teoría y práctica en una relación que se puede representar como un triángulo:

Investigación

Teoría **Práctica**

Este modelo se caracteriza por lo siguiente:

- la tarea de la investigación es aclarar, a través de la experimentación sistemática, las relaciones entre teoría y práctica que se comprenden de forma insuficiente,
- y la investigación tiene, por ello, un doble papel:
    * desarrollar nuevas teorías para explicar hechos conocidos,
    * o descubrir nuevos hechos que requieren una explicación

La idea básica que encierra este triángulo es que la teoría y la investigación constituyen el fundamento o la base de la práctica. Desde esta perspectiva, como ya se ha visto, la relación entre teoría, investigación y práctica consiste en que las dos primeras son aplicadas a la segunda. Por eso Usher y Bryant (1992) se refieren a que estamos "condenados" a la aplicación y al fundamentalismo generado por este triángulo que nos tiene en cautividad.

La **"cautividad"** que genera este planteamiento se refiere, de nuevo, a la promesa que se hace de que se puede garantizar una "buena práctica" si nos atenemos a la teoría "justa" o la investigación "precisa".

Desde esta perspectiva, se considera que la importancia de la investigación radica en el uso-valor de sus productos, en los beneficios que se supone que comportan sus resultados al informar la toma de decisiones y la aplicación. Pero este tipo de investigación favorece que se acepten de forma no reflexiva los criterios para decidir en qué términos y en qué condiciones la investigación tendrá carácter necesariamente general. Esto es así porque se centra en los detalles empíricos específicos de los resultados.

En cambio, la investigación puede ser considerada, desde una perspectiva interpretativa, como una forma de práctica que comporta tanto elementos de teorización como empíricos.

Se trata de dar sentido a la investigación en sí misma y conjuntamente con la teoría y la práctica pero sin ser de manera dependiente,

> "... la investigación entendida como la práctica situada de la teorización, y la teorización de la práctica" (Usher y Bryant, 1992, p. 102).

Un ejemplo de este proceso comunicativo y de la relación dialéctica entre teoría-práctica e investigación lo constituye el desarrollo de modelos de investigación-acción. Estos modelos pretenden superar la dicotomía entre los investigadores/as por un lado y los prácticos/as por otro, proponiendo un contexto de comunicación basado en la colaboración y no en el poder de la jerarquía. Se refiere, básicamente, a un conjunto de formas

diversas pensadas para salvar las distinciones entre lo formal y lo no formal, lo categórico y lo fundamental.

Desde esta perspectiva, que tiene un importante potencial transformador, es fácil la articulación. En la actualidad una de las propuestas con mayor posibilidad de hacer efectiva una nueva cultura en la investigación, la teorización y la práctica psicosocial, se centra en estos proyectos compartidos de investigación-acción.

4. REFORMULACIÓN DEL PAPEL DE LA TEORÍA FORMAL DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL EN RELACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN Y LA PRÁCTICA

Una vez propuesta una manera de entender la naturaleza de la práctica psicosocial, de la teoría no formal y de la investigación, es necesario **repensar cuál es el papel de la teoría formal de la psicología social** teniendo en cuenta que, como ya se ha argumentado, no se considerará a ésta como una disciplina fundamental.

En este trabajo se propone considerar que la relación entre la teoría formal y la no formal en psicología social se sustenta en **los siguientes supuestos:**

- **es imposible concebir la práctica sin una teoría de tipo no formal**, lo cual lleva a rechazar el dualismo tradicional entre teoría y práctica,
- **los problemas de la intervención psicosocial ponen de manifiesto fallos de la teoría no formal y no de la aplicación** de una teoría originada fuera de la práctica,
- **el lugar de origen de la teoría de la llamada psicología social aplicada es la práctica psicosocial** y el lugar de "aplicación" y de comprobación son los contextos y problemas de esta práctica.

De esta forma, se perfila el papel de **la teoría psicosocial como un interlocutor más, y principal, para realizar una valoración crítica de la teoría no formal**. Esto permite que sea utilizada como un instrumento adecuado y creativo siempre que se caracterice por lo siguiente:

- promueva que se haga explícito lo que habitualmente está implícito en la teoría no formal del psicólogo/a social práctico,
- posibilite que se haga más consciente de su rutina y modo de operar,
- y de esta forma **convierta la práctica en praxis**: un tipo de práctica que es tanto reflectora (devuelve la imagen; manifiesta y hace patente o perceptible las cosas) como reflexiva (que habla, piensa y actúa con reflexión). Esto se logra cuando teoría y práctica están relacionadas dialécticamente, utilizando claramente el círculo hermenéutico de mutua interacción entre comprensión y acción.

Otra interesante perspectiva en esta misma línea es la que plantea Moore (1981). Éste se refiere a la teoría formal como teoría académica y dice que ya está

siempre presente en la teoría no formal puesto que el conocimiento de sentido común incluido en ella está teñido de teoría formal. **Es, por tanto, erróneo tratar de "aplicar" esta última a la práctica pues ya se encuentra allí.** Sin embargo, Moore afirma al mismo tiempo que no puede haber una teoría "genuina" al margen de la teoría formal, y esto requiere ser analizado con mayor profundidad ya que puede parecer inconsecuente con la línea argumental que hasta aquí se ha ido perfilando.

La teoría formal resulta imprescindible en el sentido de que proporciona parte de las "herramientas" necesarias para facilitar el proceso de reflexión crítica sobre la teoría no formal, lo cual permite convertir la práctica en praxis. No es, pues, necesaria por proporcionar los contenidos teóricos.

> "... no se puede ignorar la teoría formal porque ésta proporciona una perspectiva crítica que permite un proceso de constante reestimación de la teoría no formal en un campo sociopráctico en donde la teorización se halla relacionada con lo inmediatamente práctico y toma en consideración las limitaciones textuales" (De Castell y Freeman, 1978).

Por "perspectiva crítica" se entiende aquí, únicamente, la que no está localizada de un modo concreto en un contexto específico.

El rechazo de buena parte de los "prácticos" hacia la teoría, está motivado porque comparten con los "teóricos" una concepción instrumental de la teoría que sólo es vista con buenos ojos cuando sirve de guía al ser aplicada a los denominados problemas prácticos.

Por esta razón, la relación entre teoría y práctica no se ha de entender como una "aplicación" de la primera a la segunda sino como una re-visión de la práctica a través de la teoría y de la teoría a través de la práctica. **Es el hecho de que este compromiso sea en doble sentido lo que garantiza que haya un diálogo generador de conocimiento** ("compromiso dialógico").

La dificultad de que este diálogo se produzca en doble sentido se debe a que las teorías formales, en general, y la psicología social, en particular, están íntimamente ligadas con formas de control y de poder utilizadas y generadas por los diferentes colectivos de profesionales y sociedades, con el agravante de que este poder y valor de verdad único que se le otorga a la teoría formal, no es siempre evidente de forma inmediata, y adopta su forma más habitual precisamente en el modelo de la racionalidad técnica en donde la teoría formal es supuestamente aplicada a la práctica porque es superior.

En resumen, **el interés del diálogo es que la teoría formal aporta una revisión crítica de la práctica, y desde la teoría no formal y la práctica se puede tomar conciencia de la fuerza y capacidad de opresión de la teoría formal.**

El punto en el que se podría localizar más específicamente este diálogo es en los espacios dedicados a la llamada "psicología social aplicada": revistas, libros, ámbitos de intervención, asignaturas, prácticas, formación y reciclaje de profesionales, etc.

La superación de la escisión que existe entre los y las que crean el conocimiento y quienes se considera que han de consumirlo o lo consumen, o entre teóricos y prácticos, pasa por desplazar el interés por la predicción y el control de los fenómenos con carácter general, reconociendo que éstos, en psicología social, carecen del nivel de objetividad que se les atribuye a las regularidades físico naturales. **Y adoptar una perspectiva interpretativa desde la que el sujeto es considerado activo no sólo por su capacidad de realizar acciones sino por la de producir conocimientos al interpretar sus acciones y las de los otros.**

Es así como se puede entender, sin planteamientos dicotómicos, que los profesionales de la psicología social, del ámbito académico y de la intervención, **somos al mismo tiempo teóricos** (construimos la teoría psicosocial, formal e informal) **y prácticos** (ya que todos elegimos entre valores, y no sólo entre teorías, al realizar nuestro trabajo en cada contexto).

Como señala Gimeno Sacristán, ligar la teoría con la práctica, los "teóricos" con los "prácticos", **es una "conveniencia ética e intelectual para ambos"**. No obstante, ligar ambos procesos exige, en las actuales circunstancias, reexaminar y modificar las condiciones de ambos puestos de trabajo "divididos social e institucionalmente":

> "... hay que decir que sería peligroso defender un punto de vista muy pragmático para la producción teórica, como si su aplicabilidad inmediata fuese su única justificación. Si no se me interpreta mal, quisiera decir que el práctico no puede tener el monopolio de definir la practicidad del pensamiento..., cuando se habla de la integración teoría-práctica, se suele partir, con frecuencia, del supuesto de que la utilidad de la teoría depende de su capacidad para resolver o guiar a la práctica. Es frecuente que ciertos profesionales califiquen de teorías a todo planteamiento que no se ajusta a sus expectativas o necesidades inmediatas... Hay que decir que lo que llamamos teoría tiene la misión de romper la forma de entender la práctica, los usos vigentes de la práctica, abrirse a otros mundos, a la utopía... hay que resolver problemas, pero también hay que plantearlos allí donde no se ven, hay que crearlos. Reflexionar es también útil, práctico, y ayudar a hacerlo es una aportación de la investigación a la práctica... Formular problemas, crear conciencia de conflictos cognitivos y éticos, es muy saludable para no caer en la reproducción institucionalizada" (1994, pp. 83-84).

BIBLIOGRAFIA

ACKROYD, S. y HUGHES, J. A. (1981). **Data Collection in context**. Londres: Longman.

BERNSTEIN, R. J. (1985). **Beyond Objectivism and Relativism**. Oxford: Blackwell.

BERNSTEIN, R. J. (1986). **Philosofical Profiles**. Oxford: Polity Press.

BOHMER, G. (1983). "Knowledge and higher education". **Studies in Higher education**, 2. Estocolmo: NBUC.

CARR, W. y KEMMIS, S. (1986). **Teoría crítica de la enseñanza. La investigación-acción en la formación del profesorado**. Barcelona: Martínez Roca, 1988.

CARR, W. (1980). "La distancia entre teoría y práctica", en W. Carr: **Hacia una ciencia crítica de la educación**, Barcelona: Laertes, pp. 41-53, 1990.

DE CASTELL, S. y FREEMAN, H. (1978). "Education as sociopractical field: the theory-practice question reformulated". **Journal of Philosophy of Education**, 12, 12-28.

ELSEY, B. (1986). **Social theory perspectives on adult education**. Nottingham.

GADAMER, H. G. (1975). **Verdad y método**. Salamanca: Sígueme, 2ª ed., 1984.

HARTNETT, M. y NAISH, A. (1976). "What theory cannot do for teachers". **Education for teaching**. 96 (1), 12-19.

KNOWLES, M. (1984). **The adult learner: a neglected species**. (3ª ed.). Houston: Gulf Publishing.

MOORE, P. (1981). "Relations between theory and practice: a critique of Wilferd Carr's views". **Journal of Further and Higher Education**, 5 (2), 44-56.

PRING, R. (1970). "Philosophy of education and educational practice". **Proceedings of the Philosophy of Education Society**, 4, 61-75.

RORTY, R. (1980). **La filosofía y el espejo de la naturaleza**. Madrid: Cátedra, 1987.

ROWAN, J. y REASON, P. (1981). "On making sense", en P. Reason y J. Rowan (eds.), **Human inquiry: A sourcebook of New Paradigm Research**. Londres: Wiley and Sons.

ROWBOTHOM, S. (1981). "The women's movement and organizing for socialism", en S. Rowbothom, L. Segal y H. Wainwright (eds.). **Beyond the fragments: Feminism and the making of socialism**. Boston, Alyson.

SCHÓN, D. A. (1983). **The refletive practitioner: how professional think in action**. Londres: Temple Smith.

SQUIRES, G. (1982). **The analysis of teaching**. University of Hull, Department of Adult Education.

USHER, R. y BRYANT, I. (1992). **La educación de adultos como teoría, práctica e investigación. El triángulo cautivo**. Madrid: Morata.

WARNKE, G. (1987). **Gadamer: Hermeneutics, Tradition and Reason**. Oxford: Polity Press.

Teresa Zamanillo Peral
Profesora Titular Escuela de Trabajo Social (UCM)
Doctora en Ciencias Políticas

De alguna manera percibo que este encuentro se propone la tarea de cuestionar la práctica cotidiana y de compartir una metodología de intervención común en los equipos profesionales de Atención Primaria. Pero cuestionar la práctica cotidiana y disponer de un método común son aspectos en los que están implicadas cuestiones epistemológicas de primer orden. Es por esto que voy a intentar reflejar brevemente algunos presupuestos acerca de lo que significa disponer de un modelo de referencia teórico-práctica que explique y dé sentido a la acción, no sin antes realizar algunas de las preguntas, a modo de tormenta de ideas, para generar reflexión:

¿Es posible unificar la metodología de la intervención? ¿Qué se quiere alcanzar con ello? Ésta es una meta común desde hace mucho tiempo en Trabajo Social, pero ¿ha dado resultado? ¿Se consiguió de alguna manera alcanzar los logros que se pretendieron con la importación del llamado Método Básico? ¿Ha generado conocimiento? La acumulación de conocimiento que tenemos en materia de intervención social ¿es suficiente como para orientar intervenciones que produzcan nuevas hipótesis de trabajo con el propósito de transformar las condiciones de vida de los ciudadanos más vulnerables? ¿Por qué persiste este afán unificador? ¿Qué relación existe entre el conocimiento producido por los profesionales y estudiosos de las cuestiones sociales y el conocimiento que guía las decisiones políticas? ¿Tenemos necesidad de diferenciar ambos tipos de conocimiento? ¿De qué forma se puede lograr una complementariedad entre ellos?

Toda toma de decisiones exige siempre un análisis previo de la situación, razón fundamental por la que el diálogo entre la teoría y la experiencia es ineludible para esa definición y el progreso de nuevo conocimiento. De lo contrario, la práctica se convierte en una mera militancia o la teoría se ve desprovista de referencias experimentales que la sostengan. Es de hacer notar que esta necesidad de eliminar el activismo se está imponiendo cada vez más en las profesiones de la intervención social: pedagogos, trabajadores sociales, educadores, animadores, etcétera, que notan el vacío de su conocimiento para la toma de decisiones. Por otro lado están los políticos que deciden a veces bajo presupuestos apriorísticos que no se sabe muchas veces qué criterios tienen en cuenta.

Sin embargo, todos los seres humanos somos sujetos que participamos en la construcción de realidades con criterios, formalizados o no. Es decir, siempre hay en nuestra mente alguna idea que guía nuestras acciones. Además, la misma construcción es ya una transformación de las condiciones existentes, en la medida en que al conceptuar los hechos de distinta forma a la originaria, nuestra nueva mirada genera nuevos comportamientos ante la realidad. Pero la acumulación de ese

nuevo conocimiento en Trabajo Social se graba en la experiencia en distinta medida en que se registra en la literatura especializada; mas en las Ciencias Sociales, en general, la acumulación de conocimiento es realmente notable, hecho que no siempre se traslada a la práctica del Trabajo Social. Por ello, de nuevo otra pregunta: ¿qué y cuánto de ese saber acumulado se utiliza en Trabajo Social?

La construcción de la realidad social es una dinámica constante que ha ido creando evolutivamente un distinto paisaje en las metodologías de la investigación y las profesionales. Es la línea del enfoque constructivista que va abandonando progresivamente los grados de observación racional u objetivante que nos proporcionan los paradigmas clásicos, en la medida en que éstos han devenido en sistemas rígidos que no conseguían explicar una realidad social en permanente cambio. Baste con recordar la rigurosa y ya antigua observación de Díez de Nicolás para demostrar la complementariedad entre el paradigma marxista del conflicto y el funcionalista con su énfasis en el orden y en la armonía: la sociedad se comporta ora en conflicto, ora en orden; ninguno de los dos paradigmas por sí solo da cuenta de la realidad social. Es así como nace el constructivismo: con un afán de integrar todas las miradas frente a una racionalidad universal, que ha tratado en la historia del conocimiento de imponer un rigorismo científico abstracto regido por esquemas ideales. Para resolver una cierta alienación que surge del riesgo de caer en un ciego dogmatismo científico, el constructivismo propone incorporar un nuevo modo de mirar la realidad: el de aceptar las interpretaciones de otros que también participan en la realidad social. Es así como la realidad social se vuelve multiparadigmática, hecho que la enriquece pero que a la vez plantea serias dudas metodológicas para la observación del mundo de la vida.

El planteamiento postrelativista de Guidano explicará mejor estas dudas a las que me refiero. En efecto, desde esta perspectiva es preciso reconocer que todo observador es parte integrante de lo que observa, por tanto, lo que sucede es que la noción de realidad cambia. Ya no es única, sino que se entiende como una serie de procesos que ocurren en muchos niveles; niveles que son diferentes y simultáneos, pero no están subordinados unos a otros. Es decir, la realidad es considerada como una red de procesos que están todos entrelazados. Cada punto de vista es verdadero en sí mismo, y su aparente contradicción con otro que está ocurriendo a otro nivel es sólo contradicción para el observador que está percibiendo desde fuera, pero no lo es para el sistema de realidad que está observando. En este sentido, cada contradicción pertenece más al orden del observador; es pues una contradicción dada por la estructura autorreferencial del observador. Éste introduce con su observación un orden en la red de procesos interrelacionados merced a lo cual las posibles irregularidades inherentes a las interacciones múltiples y simultáneas, que continuamente tienen lugar, adquieren para él características de regularidad. Dicho de otra manera: cada observación, lejos de ser externa y neutra, es autorreferencial; es decir, se refleja siem-

pre a sí misma. Por lo tanto, el orden y la regularidad con la cual estamos habituados a tratar las cosas y a nosotros mismos no es algo externo y objetivamente dado, sino que es el producto de nuestra interacción con lo externo y con nosotros mismos; son nuestras construcciones mentales. Este cambio radical en la concepción de la relación observador-observado implica necesariamente consecuencias epistemológicas, psicológicas, y de intervención, de crucial importancia (Ruiz, A., 1992). Pero es necesario añadir también que, aunque la realidad se hace mucho más rica por su variedad, esta metodología plantea problemas éticos del tipo ¿vale todo?

Por otro lado y en esta línea, H. Maturana (1990) propone un nombre diferente para llamar a la realidad. Hasta ahora hemos hablado de "Universo". Universo es el término de realidad única, externa, típicamente empirista. Universo quiere decir que las cosas van solamente en una dirección. Acuña el término de Multi-verso, como sustituto de Universo. Multiverso sería cómo se manifiesta la realidad, y manifestarse según sus muchos aspectos es su característica peculiar. De hecho, nosotros podemos abarcar nada más que un aspecto y ordenarlo en nuestra experiencia. Esto significa que se trata de una información sobre nosotros, no de una información sobre la realidad externa. Y más en concreto, una información sobre nuestra exigencia de orden, de precisión, de regularidad.

Si la realidad es algo así como una red de procesos que están entrelazados, si es multiversa, como dice Maturana, cualquier observador, al tener una experiencia de esta realidad, introduce un orden con su conocimiento, su percepción. De esto se infiere que tanto el organismo humano como cualquier otro organismo es un sistema que es capaz de autoorganización. Cambia, por tanto, completamente el modo en que el organismo se ordena en la realidad. Sin embargo, en una óptica empirista, el organismo no crea un orden, sino que simplemente va a ocupar un orden en la realidad que le precedía antes de que apareciera en el mundo. Y la función de ese organismo es adecuarse o adaptarse a ese orden. Ahora, en la óptica post-racionalista, la verdad única en sí misma es incognoscible, porque es multi-versa. Esta posición no deriva en un escepticismo, ya que asume primero que la verdad existe y luego, que es multi-versa.

Sin embargo, para conjugar una actitud objetivante que garantice una cierta fidelidad al conocimiento producto de la acumulación teórica de las ciencias sociales, el científico no puede entender la realidad con el mismo esquema del saber preteórico que aprehenden la realidad las personas inmersas en la misma. Fundamentalmente porque si se hace uso de un saber preteórico, el conocimiento obtenido tendrá una base muy insegura; necesita una prueba de validez para superar la ingenuidad que resulta de una cooperación en la realidad simbólicamente preestructurada. Esta superación introduce un esfuerzo que hace posible una reestructuración del presaber, sin el cual estaría en tela de juicio la pretensión del conocimiento objetivo que nos permiten las ciencias sociales.

En esta línea de argumentación, mi postura metodológica trata de conjugar las actitudes de implicación en la realidad (postura realizativa) y de distanciamiento de la misma (postura objetivante). Esto supone una cierta concesión al paradigma empirista y objetivista. Nos dejamos guiar por teorías sociopsicológicas que han resistido el empirismo y la prueba del tiempo. Esta aplicación se maneja con un autocontrol reflexivo, actuando en el propio contexto de la comunicación y dejándose llevar también por la espontaneidad comunicativa de lo que acontece en el campo. Esta reflexividad, que es favorecida por una constante autoobservación mantenida por la atención flotante, permite esclarecer a los participantes de la realidad las posturas que contienen afirmaciones o presupuestos que se han aceptado tácitamente, sin crítica alguna, en virtud de una comprensión común del contexto. Es una aproximación a la sociología reflexiva que permite que los implicados tomen distancia de unos conceptos que dan por sentados, y muden un saber de fondo, incuestionable hasta el momento, en esa experiencia reflexiva compartida intersubjetivamente.

De esta forma, una perspectiva rigurosa de la intervención social, a mi juicio, ha de incluir un modelo de referencia que contenga los siguientes elementos:

1) Creencias y presupuestos acerca de la realidad del campo profesional. Es decir, los **aspectos filosóficos, ideológicos o principios** que orientan cualquier acción humana.

2) La elección de las perspectivas teóricas que explicarán el campo de intervención profesional, elemento también llamado enfoque **teórico**.

3) **El objeto:** la elección de los hechos o fenómenos materia de investigación.

4) El **método** como procedimiento, guía o camino que se va a seguir para la intervención. En Trabajo Social hay un consenso generalizado desde hace años por el que se acepta que este proceso incluye unas fases en una dinámica que no ha de seguir una secuencia rígida: estudio del campo de intervención profesional; análisis/diagnóstico; planificación; ejecución; evaluación.

5) La elección de las **técnicas** articuladas con el enfoque teórico y el método que se haya decidido.

6) Y las **experiencias de campo** como referencia de la realidad social, sin la cual no se completa el necesario diálogo entre la teoría y la práctica; siempre teniendo en cuenta que un modelo presenta relaciones isomórficas con la realidad, pero nunca es la realidad misma.

Y esto debería ser así porque en las ciencias sociales, y más en concreto en la intervención social, una teoría desligada de la práctica no llega tan siquiera a ser una teoría. Se convierte en un discurso irreal y abstracto. Limita, asimismo, las posibilidades de disponer de una referencia para la evaluación. Por tanto, la práctica es siempre una

alternativa necesaria de la teoría que le sirve de base, es la realidad simbólicamente prestablecida. Por el contrario, como una característica de la práctica es su concreción, al contrario de la teoría que es generalizadora, es necesario adoptar una mirada teórica que, a la manera de "mapa" explique lo que está sucediendo en la práctica. Pero no se practica toda una teoría, sino versiones concretas de la misma; más en concreto, en Trabajo Social, lo más común es que se apliquen conceptos que sirven de guía de análisis para la elaboración de los diagnósticos. En resumen, no podemos sacrificar la teoría en nombre de la práctica ni la práctica en nombre de la teoría.

Pero la elección de las teorías no puede ser impuesta por una instancia superior al investigador como si de una ley universal se tratara; mas al contrario, ha de ser, es libre, estando en todo caso en coherencia con la ideología o punto de partida epistemológico de éste o del profesional. Por ello, de nuevo la pregunta: ¿es posible que en los equipos profesionales de formación tan diversa pueda unificarse la metodología, toda vez que se acepte como principio común que no puede predominar una toma de decisiones rápida y desprovista de criterios y elementos de análisis? Sobre todo, porque esto último sabemos que simplifica la realidad y la conducta, produciendo un sesgo muy subjetivo en la mirada del profesional respecto a los fenómenos a los que se enfrenta. Mas la cuestión planteada en este párrafo queda suspendida en el aire al tratarse de alguna manera como el nudo gordiano de estas jornadas. Sin embargo, no puedo menos de añadir aquí algunas de las preguntas formuladas al comienzo de estas páginas para indagar sobre su relación:

¿Por qué persiste este afán unificador? ¿Qué relación existe entre el conocimiento producido por los profesionales y estudiosos de las cuestiones sociales y el conocimiento que guía las decisiones políticas? ¿Tenemos necesidad de diferenciar ambos tipos de conocimiento? ¿De qué forma se puede lograr una complementariedad entre ellos?

Desde mi punto de vista, todas estas cuestiones hacen preciso, y hoy más que nunca urgente, asomarse a la realidad social desde un balcón que nos muestre la complejidad de lo macrosocial y microsocial en sus aspectos objetivos y subjetivos. Es un ejercicio de aproximación al conocimiento que implica la integración de disciplinas tales como la sociología y la psicología, de sobra reconocidas en el Trabajo Social, por ser las materias nucleares de la carrera, mas también la filosofía. ¿Por qué esta última? Porque aporta, entre otros, los criterios de la ética, de la distinción entre lo particular y lo universal, de la racionalidad y de la lógica para la toma de decisiones, que han de ser incorporados a nuestro análisis, si no queremos quedarnos en el mero pragmatismo burocrático; o, por el contrario, en la complacencia y satisfacción moralista y exclusivamente ideológica de la militancia, cualquiera que sea su color o creencia.

Adopto con esta postura la del **intelectual activo,** término de José Antonio Marina, que es de por sí suficientemente descriptivo para expresar lo que deseo: la disposición del intelecto, la razón, el entendimiento o la facultad de conocer al ser-

vicio de la práctica transformadora. En ese sentido, puesto que el Trabajo Social persigue el bien común y el bienestar para los ciudadanos es preciso que hoy aquí nos hagamos algunas preguntas más que, entre otras, pueden ser las siguientes: ¿A qué llamamos teoría? ¿Por qué es necesaria la teoría? ¿Qué hay que conocer? ¿Qué clase de teorías necesita el Trabajo Social? ¿Para qué sirven las teorías? ¿A qué práctica nos estamos refiriendo? ¿El Trabajo Social es una ciencia aplicada o es la aplicación de un sistema político con su consiguiente sentido moral?

Intentaré en primer lugar definir con Ferrater Mora qué es teoría y cuáles son los aspectos, a mi juicio, que contribuyen a descalificarla en estas profesiones. La teoría en griego es la acción de mirar, ver, observar. Considerada esa acción mentalmente, la teoría equivalía a contemplación, por lo que su sentido originario era ése: el resultado de la vida contemplativa, algo especulativo que se opone a la acción, al actuar. Pero la filosofía americana del pragmatismo, que tuvo tanta influencia en Mary Richmond a través de Herbert Mead, en primer lugar, junto con el marxismo y la teoría crítica en segundo lugar, dan un significado distinto a esa separación entre la teoría y la acción. Así, en el pragmatismo se afirma que "la verdad de un juicio consiste en la completa realización de la experiencia (o serie de experiencias) a que había apuntado el juicio (de forma que); las proposiciones *no son*, sino que *llegan a ser* verdaderas". Por su parte, el marxismo rompe esta rígida dicotomía entre teoría y práctica con el concepto de praxis, como el fundamento de toda posible teorización, lo cual no equivale a subordinar lo teórico a lo práctico, sino a la unión entre la teoría y la práctica. Así, la teoría crítica es constructiva, es transformadora de la realidad. Estas concepciones, sabemos, que dieron origen al método de la Investigación/acción/participante. Sin embargo, a pesar de la permanente discusión epistemológica que estas cuestiones siguen suscitando, permanece con fuerza en la mente de todos que la práctica no necesita de la teoría.

Para terminar con estas reflexiones, aun redundando brevemente, el método de transformación de la realidad social en España de los grupos militantes cristianos siempre fue VER, JUZGAR y ACTUAR, lo que equivale al *método básico* en el que estas operaciones desglosadas son: estudio de la realidad social, análisis, planificación, ejecución y evaluación. Y de nuevo la pregunta: ¿por qué es necesaria la teoría? Porque VER y OBSERVAR son actos en los que está implicada la necesidad de elaborar mapas que expliquen los fenómenos que queremos analizar, que nos expliquen qué está sucediendo para hacer hipótesis, ya que, de lo contrario, no podemos intervenir adecuadamente más que con meras acciones, sin criterios que las guíen.

Acto seguido hemos de preguntarnos ¿qué es necesario conocer? Siguiendo el cuadro de Ritzer definido por él como *paradigma integrado (1995), podemos ver los distintos niveles en que se mueve el complejo universo de la realidad social, como un mapa que ha de ser visualizado para no caer en una excesiva simplificación:*

MACROSCÓPICO

I. Macro-objetivo
Ej.: sociedad, derecho burocracia, arquitectura, tecnología y lenguaje

II. Macro-subjetivo
Ej.: cultura, normas y valores

OBJETIVO----------SUBJETIVO

III. Micro-objetivo
Ej.: pautas de conducta, acción e interacción

IV. Micro-subjetivo
Ej.: las diversas facetas de la construcción social de la realidad

MICROSCÓPICO

Una vez que hemos visto el universo en el que nos movemos los trabajadores sociales, hemos de reconocer el inmenso esfuerzo teórico de la comunidad científica en la elaboración de explicaciones, siempre hipotéticas por el momento, que nos acercan a las distintas parcelas de la realidad. Para realizar esta compleja tarea necesitaremos lo que Ritzer propone: una integración de teorías. Por tanto, la siguiente pregunta es: ¿qué clase de teorías utiliza el Trabajo Social?

En el cuadro que se muestra a continuación se exponen algunas de las principales teorías que han tenido una influencia decisiva en el Trabajo Social como disciplina que está siendo cada vez más reconocida en la comunidad científica. Es importante observar la conexión que existe entre los tres niveles teóricos puesto que sin esa relación es fácil quedarse en el pragmatismo de las teorías del tercer nivel, conducta profesional bien frecuente en estos ámbitos de la intervención social.

RANGOS DE LAS TEORÍAS GENERALES

Primer Nivel	Teorías Generales	Tratan de explicar las relaciones sociales, el sistema social o la conducta humana. Son teorías de la totalidad del universo.	Interaccionismo simbólico Aprendizaje - Psicodinámica Crítica-Dialéctica Teoría General de Sistemas
Nivel Intermedio	Teorías referidas a ámbitos de fenómenos específicos	Tratan de explicar la problemática hacia la que enfocan su análisis	Delincuencia Burocracia Comunicación Escuela de Chicago, etc.
Tercer Nivel	Teorías de la acción, de la intervención o teorías operativas	Tratan de transformar el problema que estudian. Crean conceptos sensibilizadores	Conductismo - Cognitivismo Case work - Terapia Familiar Intervención Comunitaria (IAP) Psicoanálisis - Dinámica de Grupos Gestalt - Psicodrama, etcétera.

Fuente: Teresa Zamanillo - 1994-2003

Finalmente, si de algún modo he respondido a que no podemos sacrificar la teoría en nombre de la práctica ni la práctica en nombre de la teoría, es preciso cuestionarse para qué sirven las teorías.

A esta pregunta sólo puedo responder desde una perspectiva muy personal. No puedo concebirme a mí misma sin el sustento de las lecturas y el estudio que me ha proporcionado un diálogo constante con los filósofos, teóricos, novelistas o poetas a los que me he acercado. No sería la misma sin las reflexiones que, producto de ese conocimiento, me han ayudado a tomar decisiones de cualquier tipo, ora profesionales, ora personales. El universo se va ampliando a medida que uno crece en la reflexión compartida con los que nos preceden en la elaboración del mundo de la vida cotidiana. Ampliar nuestro mundo es de alguna manera un deber si queremos ayudar a los demás porque nos permite aproximarnos a ellos, armonizarnos juntos para compartir sentimientos comunes a la humanidad, entrar en este concierto compuesto por cada vez más instrumentos que hacen más compleja la orquesta. Ampliar nuestro mundo permite escuchar las voces humanas. Y, al escribir la palabra escuchar, tan utilizada en el mundo profesional de la ayuda, no puedo menos que recurrir a la metáfora del "violín interior" de Dominique Hoppenot.

> "… Consideramos la escucha como una idea de base, una 'evidencia', mientras que en realidad solicita una total actividad interna y una gran concentración.
>
> "Muchos creen que escuchan pero ignoran 'qué significa escuchar', nunca se han preguntado acerca de su *práctica consciente*. Escuchar no significa 'oír' y aún menos 'entender'. Cualquiera puede oír. Es una función pasiva que va a la par con la existencia material del oído.
>
> "Escuchar supone una afectividad auditiva que es a la vez pasiva y activa: oímos y reaccionamos. Entender es ir aún más lejos; es una inteligencia auditiva activa, un 'entendimiento' que significa comunión, conocimiento y creación" (1999: 92).

Conozco un poco el trabajo de los músicos, sus miles de horas interpretando y escuchando la música con un oído interno en el que participa y está implicado todo su ser. No es de extrañar, pensé que uno de los mejores tratados sobre el respeto, para mí, esté escrito por un violonchelista. Cuando lo leí me quedé maravillada de cómo había observado el mundo a su alrededor, en efecto, con todo su ser. ¿Es ésta la atención flotante de la que hablan los psicoanalistas? Puede ser, mas sí he comprobado que Sennett escucha el universo humano. Y si nuestro trabajo consiste en escuchar el universo humano creo que para eso no hay otro remedio que leer con atención activa, esto es, dialogando.

Las observaciones de William Reid, catedrático de la Escuela de Bienestar de la Universidad de Albano, Nueva Cork en un reciente artículo de la RTS de Barcelona abundan en estas cuestiones:

"… la literatura actual proporciona más razonamientos y más detalles sobre los procedimientos que hay que seguir para elevar el estatus del cliente que los escritos del pasado. De hecho, algunos de los enfoques más nuevos como el del fortalecimiento (*strengths*) y el de la capacitación (*empowerment*) se basan en presupuestos sobre la capacidad y la autodeterminación del cliente. Por ejemplo, la descripción de un modelo del fortalecimiento en el trabajo de caso (*case management*), de Rapp, con enfermos mentales, que contiene ejemplo concretos, deja poco lugar a dudas sobre el hecho de que se trata de un modelo para trabajar con las fuerzas del cliente y promover su autonomía, que difiere de la práctica usual con este tipo de población.

Pese a todo, para conectar la teoría con la realidad, necesitamos estudios que documenten no sólo cómo los trabajadores sociales ven a los clientes, sino, y eso es lo más importante, cómo lo que hacen refleja sus opiniones. Hay que investigar sobre el proceso, no sólo mencionar anécdotas, para determinar cómo se implementan las prácticas basadas en las fuerzas y en la capacitación del cliente."

Si en Trabajo Social lo más frecuente hasta ahora ha sido relatar anécdotas, es hora de que nos pongamos a investigar sobre los procesos de ayuda.

Desde ese lugar en el que he tratado de situarme en mi condición de persona y profesional, entre los trabajos que he publicado junto con Ruth Kochen, escribimos el análisis de una experiencia con personas sin hogar, publicado en el número 29 de la Revista del Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, en la que no me puedo detener en estas páginas. De acuerdo pues con todo lo anteriormente dicho resumiré en un cuadro cuál es mi mirada en Trabajo Social.

SOCIOPSICOLÓGICA

Individuo		**Situación**
	TODO	
	RELACIONAL	
	DINÁMICO	
	DIALÉCTICO	

En el que convergen tres teorías principales:

PSICODINÁMICA	**TEORÍA CRÍTICA**	**SISTÉMICA**
Lo subjetivo	**Lo estructural**	**Lo relacional**

MÉTODO

Investigación – Acción – Participante

Fuente: Teresa Zamanillo - Octubre 1995-2003

Algunos aspectos sobre método quizá contribuyan a clarificar más estas cuestiones. La teoría crítica, con la que inicié mi formación hace muchos años, me ayudó a analizar las contradicciones, a ver lo que se escondía detrás de la *falsa conciencia* que nos impide mirar el mundo con transparencia, en la medida en que la conciencia del ser humano está determinada por la estructura social, aunque ahora podemos reconocer con Beck, también determinada por la cultura; la psicodinámica más tarde, me acercó a ver lo que se oculta, lo que reprimimos en el inconsciente; y, por último, la sistémica me acercó a las interconexiones. Todo ello, acercamiento a la verdad a través de las contradicciones, desvelamiento de lo reprimido en los oscuros rincones de la conciencia y aproximación a las relaciones entre las personas o los sistemas, supuso un método complementario de análisis del mundo interno y externo.

Y, de nuevo, vuelvo a la escucha activa: para analizar es preciso observar y escuchar lo interno y lo externo del mundo de la vida cotidiana, es dejarse afectar por ella y reaccionar, es tomar posiciones, es actuar. Porque escuchar supone una afectividad auditiva que nos hace oír y reaccionar. Y más allá hemos de ver que "entendimiento" significa "comunión, conocimiento y creación", actos del ser humano que suponen transformación de las condiciones dominantes.

De ahí que no quiero terminar esta exposición sin suscitar en todos ustedes el deseo por iniciar un proceso profesional que los convierta en ese **intelectual activo** que señala José Antonio Marina para los dos premios Príncipe de Asturias de 2003.

Escenari 2

Responsabilitat i vulnerabilitat del professional de l'atenció social

Grup de discussió
La responsabilitat i la posició del professional amb relació a la demanda de l'altre (usuari, institució, entorn...). Reflexions entorn de l'ètica

Participants:

A Barcelona: Nàdia Cànovas, Joana Curto, Rosa Godínez, Carme Hidalgo, Gemma Maspons, Montse Navarro, Violeta Núñez, Joan Pallarès, Àngel Rubí Bonilla, Dolors Rubio, Neus Saperes, Visitación Tarilonte, Pepita Vergara i Rosend Vinyes

A Tarragona: Montse Combalia, Cinta Espluga, Anna Gómez, Estanis González, Silvia Mirete, Jaume Rovira, Ramona Torrens

Coordinadores:

A Barcelona: Dolors Rubio i Rosa Godínez
A Tarragona: Dolors Rubio i Chelo Collado

Secretaria i transcripció:

A Barcelona: Elena Sarassa i Dolors Rubio
A Tarragona: Dolors Rubio i Chelo Collado

Resum elaborat per:

Joana Curtó. Treballadora social de Serveis Socials de Poblenou del Districte de Sant Martí de l' Ajuntament de Barcelona
Dolors Rubio. Psicòloga de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona

INTRODUCCIÓ

1. L'ÈTICA I LA RESPONSABILITAT DEL PROFESSIONAL

   a) L'ètica personal. L'ètica de la professió
   b) L'ètica conseqüencialista
   c) La responsabilitat. Prendre una posició en l'exercici de la professió
   d) La relació amb el subjecte que s'atén

2. CONFLICTES I LÍMITS EN LA POSICIÓ DEL PROFESSIONAL

a) La posició de poder: el control i l'ajuda, la cara noble del poder, el poder de la informació i l'aclariment del rol
b) Posar límits i delimitar responsabilitats. Eines que ajuden a posar límits
c) La normativa legal. Drets i obligacions. Responsabilitats legals

3. LA XARXA DE SERVEIS

4. LA IMPORTÀNCIA D'UN MARC TEÒRIC I CIENTÍFIC. TREBALLAR AMB LA INCERTESA

5. RESSONÀNCIES

6. REFLEXIONS PER CONTINUAR EL DEBAT

INTRODUCCIÓ

El concepte d'ètica es vincula amb la responsabilitat del professional amb referència a la presa de posició d'aquest. És una posició crítica, constructiva i responsable en l'exercici de la professió.

No es pot treballar sense uns principis comuns i inherents a la professió; el codi deontològic ens serveix de marc. La intervenció en xarxa fa que participin entitats diferents i professionals diferents amb codis diferents, de manera que pot sorgir el dilema. Saber els límits i conèixer el treball interdisciplinari pot facilitar actuacions ètiques.

Per *responsabilitat del professional* entenem el poder de fer-se càrrec de la seva feina d'una manera activa, amb una posició crítica i reflexiva, i amb interès, inquietud, iniciativa, capacitat d'inventar… Poder fer-se càrrec de cada cas que ha d'atendre i en què ha d'intervenir tenint present que en el camp d'actuació hi ha les persones, subjectes que pateixen i no objectes a gestionar, classificar o controlar.

L'autoritat és una funció i un lloc a ocupar que es verificarà *a posteriori* segons els efectes i les conseqüències que té en l'altre. S'acostuma a confondre amb l'ús del poder que s'atorga al professional i que aquest pren; cal anar amb prudència perquè del poder se'n poden derivar relacions i moments molt conflictius (i de rivalitat agressiva) amb els subjectes i les institucions amb els quals es treballa.

Estem d'acord que allò que es palesa en la persona del professional té a veure amb un conjunt de variables, com ara les característiques del subjecte, la naturalesa de la situació en què treballa, els encàrrecs i les exigències de la institució i de l'entorn… Sigui com vulgui, però, cal obtenir capacitats, habilitats, recursos perso-

nals i eines per tractar d'una altra manera l'esfera de les emocions i altres qüestions imaginàries en joc en les relacions humanes.

Una bona contribució seria, per exemple, aconseguir una bona posició professional a través de la formació permanent, dels espais de reflexió, crítica, interrelació, supervisió, etc. Es considera que aquesta via possibilita que el professional es diferenciï i es distanciï més i millor de les situacions que en un moment donat el poden depassar i sobre les quals ha perdut tota mena d'intervenció i control.

Cal trobar els límits necessaris i dir no i prou a situacions que el professional, per les raons que siguin, no pot assimilar oportunament. Per això, hi ha els canvis en els llocs de treball, les excedències, les converses amb els companys i també amb els caps, els espais de supervisió…

1) L'ÈTICA I LA RESPONSABILITAT DEL PROFESSIONAL

a) L'ètica personal. L'ètica de la professió

No podem confondre els valors, els prejudicis, la moral que el professional té com a individu i la seva pràctica professional. Constantment es posen en joc qüestions de l'ètica personal de cadascú. És necessari prendre una "bona distància" en l'exercici de la pràctica professional que possibiliti una reflexió crítica i raonada de totes les situacions que es presenten. El professional té el deure ètic de respectar la singularitat de l'altre i tractar-lo com un subjecte (no com un objecte) que participa activament en el procés amb uns principis morals propis, amb uns drets, uns deures i també uns límits, com el professional mateix.

b) L'ètica conseqüencialista

Si la nostra pràctica es basa en una ètica, la podem denominar *conseqüencialista* o *de resultats*, cosa que implica incloure les respostes del subjecte amb qui es treballa.

Cal poder fer-se càrrec de les conseqüències de l'acte professional, el grau d'incertesa, de sorpresa, dels fets inesperats que succeeixen…, que comporten tot treball i tota relació amb persones. Aquesta feina no es pot reduir a un càlcul fix i inamovible.

c) La responsabilitat. Prendre una posició en l'exercici de la professió

Ser crítics i exercir la professió amb un comportament ètic vol dir prendre una posició en l'exercici de la professió. La reflexió i la formació faciliten aquesta decisió. Ens hem de distanciar de nosaltres (privat) per prendre una posició en l'àmbit professional. És necessari de definir un marc institucional que ens permeti els pactes entre el polític i l'usuari. Es parla de l'elaboració d'un codi ètic de l'empresa (sigui pública o privada) que faciliti delimitar fins on pot arribar un professional i fins on s'hauria de comprometre l'empresa en el suport tant als professionals com als usuaris que atén; això facilitaria prendre una posició

en el marc de la institució on exercim el rol professional. Els codis deontològics de la professió també estableixen uns elements mínims que ens delimiten a l'hora de prendre una posició. L'ètica ens ajuda a situar les coses al seu lloc; la manca d´ètica pot fer que prenguem una posició, per exemple, culpabilitzant o victimitzant l'altre. En la posició del professional sempre som responsables del que fem i del que no fem, del que diem i del que no diem.

d) La relació amb el subjecte que s'atén

Es parla "d'acompanyament i construcció de processos de canvi"; es tracta de la relació entre subjectes (no entre un subjecte i un objecte). Hem d'evitar relacions que infantilitzen, hem d'evitar l'actuació maternalista/paternalista amb l'usuari. Hem de poder justificar i explicar les accions i els resultats d´aquestes a l'usuari i fer-ho amb claredat i transparència. Hem de ser humils perquè els problemes ens fan remoure coses i necessitem temps per treballar-ho, per prendre una posició com a professionals i poder escoltar l'altre. L'entrevista és definidora com a eina principal per emmarcar la relació i afavorir l'escolta.

2) CONFLICTES I LÍMITS EN LA POSICIÓ DEL PROFESSIONAL

a) La posició de poder: el control i l'ajuda, la cara noble del poder, el poder de la informació i l'aclariment del rol

En la mesura que encara resta assolir drets socials bàsics universals (habitatge, salut, renda bàsica…), els serveis, les institucions i les administracions poden exercir el seu poder ("jo et dono això si tu…")

Tenim allò que l'altre pot necessitar i això ens situa en una posició de poder. Segons la posició en què et situïs, l'exercici d'aquest poder pot suposar un obstacle o un facilitador en aquest proces d'acompanyament al canvi. Es pot arribar a exercir "violència institucional" sobre l'usuari, però utilitzar aquest "poder" dintre dels paràmetres d'una actuació ètica possibilita una bona actuació professional.

El principi d'autoritat se situa enmig del poder del professional, la pressió del context, la intervenció de l'entorn polític, la pressió dels caps tècnics…, cosa que pot comportar una certa perversió.

La qüestió del poder es relaciona amb el del control i l'ajuda. Si no existís el control, no es donarien les condicions perquè l'Administració ens contractés. L'ètica professional ens pot ajudar a situar-nos en aquestes dues funcions.

S´ha de ser conscient del conflicte que poden crear les funcions que s'assignen als serveis socials de control, contenció però invisibilitat, parar cops, garantir la "governabilitat" i no transcendir els problemes en contra del que els mateixos serveis o professionals voldrien.

Hi ha dues morals respecte a la qüestió de l'"assistencialisme" (tapen consciències) i la de la "neutralització i invisibilitat" (no destapar problemes). Moltes vegades els professionals en moltes ocasions ens situem en un rol de "sandvitx", intentem neutralitzar totes les pressions i al final assumim un rol de "controladors".

El professional estableix una "relació amable" amb l'usuari, una relació d'ajuda, però no deixa de ser una relació de poder.

La transparència en la informació és important pel poder que aquesta suposa i l'efecte que pot tenir en la posició i el rol del professional. Hi ha la necessitat d'aclarir i actualitzar el rol en funció del tipus d'usuari, de les demandes institucionals i de les realitats actuals.

b) Posar límits i delimitar responsabilitats. Eines que ajuden a posar límits

Es mostren evidents uns quants tipus de limitacions en l'exercici de la pràctica professional: límits de l'empresa (ritmes, demandes, resultats, recursos), de les organitzacions complexes i les seves polítiques, del professional mateix...

La manca d'hàbit i d'espai de reflexió comporta una dificultat a l'hora de posar límits.

S'estableix una relació entre la dificultat d'establir límits i la dificultat d'establir responsabilitats de cadascú, la qual cosa té a veure amb l'ètica de la responsabilitat.

És important que els professionals parteixin de la capacitat de la persona mateixa, de la seva capacitat per responsabilitzar-se d'ell mateix i de la seva situació. Els tècnics han d'acompanyar la persona, han de construir amb la persona, han de saber fins on poden arribar, han de tenir clar l'encàrrec de la institució, han de poder dir que no amb arguments i propostes tècniques; el professional ha de tenir estratègies, arguments, respostes clares i justes amb relació al nivell d'exigència, de la demanda, del sentiment legítim de reclamació de l'usuari.

També hem de posar límits respecte a la manera com ens situem els professionals i situem els missatges i les campanyes polítiques, sense oblidar els límits que hem de consensuar entre els diferents serveis i grups de la xarxa social.

La supervisió, la formació, la interdisciplinarietat i l'avaluació es proposen com a eines que ajuden a posar límits.

c) La normativa legal. Drets i obligacions. Responsabilitats legals

La normativa legal també és un mecanisme per delimitar i determinar els drets i les obligacions dels professionals, de la institució i dels usuaris.

El professional té responsabilitats i les ha de saber. L'augment del contingut i les funcions dels serveis d'atenció a les persones i en especial dels serveis socials fa que siguin més rellevants i també fa créixer les exigències

a aquests serveis. Actualment hi ha una manca de suport legal de l'empresa o l'Administració per al professional.

La manca de mecanismes per desenvolupar les lleis pot ser una font de conflicte, perquè no es disposa de mitjans per aplicar-les amb unes garanties mínimes.

Avançar en els drets i deures dels ciutadans ha d'anar acompanyat d'avançar en els drets i deures dels professionals.

3. LA XARXA DE SERVEIS

Amb relació als sabers específics i les intervencions dels diferents serveis i professionals que treballen amb la mateixa persona, es diu que moltes vegades hi ha la dificultat de treballar coordinadament i amb coresponsabilitat. Hi ha una posició defensiva i una resistència a modificar coses. Hi ha una manca de consens i de voluntat de parlar de responsabilitats compartides; quan un no pot assumir la seva responsabilitat, passa la "pilota" a l'altre, deriva i exigeix la pròpia carència.

De vegades es delega en un altre servei allò que no has pogut resoldre al teu; si els límits i les responsabilitats de cadascun no queden clars, es poden generar conflictes. El problema de xarxa està en la manca d'un treball interdepartamental; el que hauria de ser un facilitador en aquest camí o procés de canvi es pot convertir en un obstacle. Es planteja que els serveis socials són "el calaix de sastre" on va a parar tot el que no funciona en altres serveis o departaments.

4. LA IMPORTÀNCIA D'UN MARC TEÒRIC I CIENTÍFIC. TREBALLAR AMB LA INCERTESA

Els paradigmes tecnològics no són una garantia total d'un treball científic en el camp social. No podem oblidar les singularitats dels subjectes. La condició humana és la incertesa i per això el treball social no té resultats matemàtics. Coincidim que els estudis en el camp social no poden ser solament quantitatius i que és necessari fer una anàlisi qualitativa que pugui admetre el marge d'incertesa. Es planteja la importància del llegat cientificotecnològic en contraposició amb l'element tecnocràtic.

Hem de parlar de la responsabilitat dels professionals i també hem de denunciar les deficiències, les negligències que es cometen en el camp de l'atenció a les persones, hem de ser-hi exigents i treballar des del vessant tècnic en la sensibilització i coresponsabilització de la societat.

El treball en un marc teòric, en els espais de reflexió, ens pot ajudar a fer intervencions estratègicament pensades, a decidir l'actuació més idònia, a treballar pel canvi, a poder dir "no" i sobretot a establir criteris generals tant teòrics com metodològics.

5. RESSONÀNCIES

Pel que fa a la responsabilitat i la posició del professional, és molt important trobar formes de canalitzar els afectes, les angoixes, les visions fantasmàtiques pròpies, allò que ressona de l'altre en un mateix…, que es poden transmetre als altres i afectar el procés d'intervenció en el subjecte.

Es tracta de fer-se càrrec del cas i dels efectes, les repercussions, les ressonàncies d'allò que prové de l'altre, de fora i que de vegades el professional pot fer seu.

Costa de plantejar aquestes ressonàncies des del vessant tècnic i és important que el professional no estigui sol davant d'aquestes dificultats. Cal valorar individualment si allò que ens ressona ens pot fer actuar amb manca d'ètica professional.

Treballem amb la frustració, la cronicitat i moltes vegades actuem com a reproductors del sistema i per això són necessàries l'autocura dels professionals i la capacitat de demanar ajuda. Compartir en diferents espais pot ajudar a delimitar les ressonàncies.

6. REFLEXIONS PER CONTINUAR EL DEBAT

- ¿Els equips d'atenció a les persones són espais de decisió real o només serveixen per "tapar forats i controlar"?
- ¿Què passaria si els serveis socials deixessin de ser invisibles i comencessin a ser visibles?
- ¿Qui acaba sent responsable de la decisió del professional?
- ¿Qui acaba sent responsable de la decisió de l'usuari?
- ¿Treballar sense ètica seria pervers perquè la finalitat de la nostra professió quedaria afectada greument?
- La manca de recursos pot generar respostes poc ètiques. Hem de saber veure en cada moment i situació on hi ha el problema i quina responsabilitat ha d'assumir cadascú.
- ¿Quina implicació té el mot *usuari*? És una paraula molt difícil, té connotacions "d'ús". Es podria canviar pel de *ciutadans*? La terminologia diu molt de la nostra feina, raó per la qual hauríem de parlar-ne, però normalment no ens podem parar a pensar-hi.
- Produïm espais de contenció i de proveïment de recursos. Hem de començar a pensar en els serveis de relació i no tant en els serveis de consum.
- Parlar del desenvolupament de la societat civil i de les seves institucions suposa un desenvolupament de la sensibilització social, de la responsabilitat dels professionals però també de la coresponsabilització de les institucions i dels ciutadans en general. El desenvolupament en aquesta direcció és molt més interes-

sant que no pas en un procés de judicialització. ¿Es pot canviar la tendència a la judicialització?

- Socialitzem la informació dotant l'usuari de recursos. L'usuari és responsable del seu procés i hem de partir del seu consentiment per acompanyar-lo en els processos de canvi. ¿Realment demanem el consentiment de l'altre?
- En la coordinació entre serveis, ¿el motor no ha de ser ni un servei ni l'altre, sinó que ha de ser l'usuari? Una manera de facilitar una coordinació seria que l'usuari exigís a l'altre servei el que necessita i no exigir-ho a nosaltres, que de vegades ens convertim en la "veu de l'amo".
- Es parla d'un altre problema que tenen la majoria dels serveis d'atenció a les persones: l'assistencialisme, la incapacitat de satisfer les demandes, la intenció de solucionar-ho tot, la creació d'expectatives impossibles, l'oblit del subjecte i treballar només amb terceres persones… ¿Treballem més els aspectes incapacitadors de les persones que no pas els capacitadors?
- La possible confusió de fer l'anàlisi, l'avaluació, i situar la responsabilitat respecte dels resultats i no respecte de la intervenció. El treball de la cronicitat i les exigències de tutelatge. El treball del que és possible i del que és impossible… La tendència a situacions i organitzacions caòtiques amb respostes també caòtiques. La culpabilització de l'usuari o del professional mateix i les situacions que es generen d'impotència, frustració, indefensió, empipament, ràbia, queixa…

GRUP DE DISCUSSIÓ
LA VULNERABILITAT DEL PROFESSIONAL EN LA RELACIÓ ASSISTENCIAL. ELEMENTS DE PROTECCIÓ

Participants: Rosa Alemany, Antoni Calvo López, Montserrat Colominas, Rosa Chicharro, Anna Àngel Mendivi, Neus Miró Climent, Emília Molinero, Isabel Morales Porlan, Victoria Rodríguez Garrido, Montserrat Serra i Lailá, Narcís Sevilla Martínez, Carmen Turégano, Asunción Val i Sofia Vega

Coordinadores: Isabel Marcos i Carmina Català

Secretaria i transcripció: Gemma Maspons

Resum elaborat per: **Neus Miró.** Educadora social del Programa d'Infància de l'Ajuntament de l'Hospitalet

1. APROXIMACIÓ AL CONCEPTE DE VULNERABILITAT

La vulnerabilitat: un concepte multifactorial

El concepte de vulnerabilitat no es pot explicar des d'una sola perspectiva, perquè en la seva definició hi conflueixen una multitud de factors interrelacionats referits a diferents disciplines: la salut laboral, la psicologia, la medicina...

La vulnerabilitat com a resiliència davant del risc

La vulnerabilitat apareix associada al concepte de risc, perquè pot ser definida com la *capacitat de resistència o de resiliència* que té un professional davant dels diferents factors de risc que incideixen en un determinat context organitzatiu o institucional.

La interdependència entre les emocions i la vulnerabilitat

La vulnerabilitat es considera lligada íntimament amb el moviment d'emocions inherent a tota relació assistencial. Es relaciona, doncs, amb la capacitat de poder sentir amb l'altre mentre s'és capaç de separar-se emocionalment per poder reflexionar des de la tècnica. Aquest joc permanent d'"entrar i sortir" implica un ús adequat de la distància, que no sempre es produeix de forma adequada; llavors hi ha el risc que el professional passi de la sensibilitat als símptomes o les patologies.

La gestió positiva de la vulnerabilitat

La vulnerabilitat no ha de ser viscuda de forma negativa: tenir consciència de la pròpia vulnerabilitat és un element de salut perquè contribueix no solament a una definició dels propis límits, sinó també a un reconeixement del potencial. Per tant, ofereix una oportunitat de treball, una possibilitat d'encarar millor la feina i un repte per a l'organització, que, si es pot detectar els punts més febles, també pot evolucionar desenvolupant i perfeccionant elements nous de protecció.

La vulnerabilitat i les transformacions institucionals

Es constata que els canvis institucionals que hi ha hagut en els darrers anys han fet créixer la vulnerabilitat entre els professionals de primera línia. Aquest increment, però, ha anat acompanyat d'un augment notable de la consciència d'aquest sentiment, cosa que ha possibilitat començar-ho a fer públic. Actualment parlar de vulnerabilitat o introduir conceptes com el de **burn out** o **estrès professional** no solament està ben acceptat, sinó que es comença a veure com un aspecte a tenir en compte en les organitzacions. Aquesta situació ha suposat un canvi qualitatiu en la percepció que els professionals tenen d'ells mateixos, els quals comencen a passar d'un sentiment ancestral de culpa pel fet de no ser "uns tècnics prou bons" i pel de "no poder ajudar prou" a una necessitat de plantejar-se els límits de la intervenció a fi de no "deixar-s'hi la pell" i de prioritzar, en definitiva, l'autocura.

2. FACTORS QUE INTERVENEN EN LA GENERACIÓ DE VULNERABILITAT

2.1. Els canvis en les administracions

Es constata un increment del sentiment de ser vulnerable entre els professionals respecte dels anys 1985-1990, anys en què es va començar a crear tota la xarxa bàsica dels serveis socials arran de la constitució dels primers governs democràtics. Aquest augment s'atribueix al fet que en aquella etapa la coincidència i l'afinitat entre el projecte tècnic i el projecte polític conduïen

a unir esforços i a compartir objectius. Aquesta coincidència va durar aproximadament una dècada, al final de la qual les administracions començaren a aplicar models de gestió en què es prioritzaven els indicadors quantitatius i els criteris econòmics. Aquesta concepció nova provocà una fissura per la qual els plantejaments tècnics i els polítics cada cop divergien més fins a convertir-se en antagònics en molts casos. Aquest moment va determinar l'inici de la burocratització dels serveis socials, la qual cosa va generar en els professionals uns efectes que es van afegir als factors que hi havia de vulnerabilitat. S'esmenten com a efectes més destacats:

a) La disminució de la il·lusió i de la creativitat: s'ha passat d'una etapa creativa a una de passiva que comporta que el professional no s'impliqui en la seva feina.
b) La creença generalitzada entre els professionals que els serveis socials no són una qüestió prioritària en l'agenda dels polítics i que, per tant, no hi ha la voluntat de destinar-hi més recursos. Aquest fet ha defraudat les esperances de molts professionals i ha generat un sentiment de frustració.
c) El fet que els responsables tècnics més immediats als professionals no els donin suport ni els reconeguin l'esforç formalment i informalment. En aquest context es valora com a molt important el paper dels companys.

2.2. Els canvis en la població

Durant aquests anys s'han donat uns canvis molt importants en la població objecte dels serveis socials i en les formes d'atendre-la. Vegem els canvis més rellevants:

a) Amb el pas del temps els serveis socials han pretès ser més universals. D'aquesta transformació se n'ha derivat una diversificació cada cop més gran de la població objecte d'atenció, per la qual cosa cada vegada és més habitual la demanda de serveis per persones amb recursos personals i culturals elevats.
b) La concepció cada cop més instaurada dels serveis socials com a dret ha comportat més exigència dels ciutadans en la formulació de les demandes.
c) El fet que hi hagi hagut importants canvis socials i de població ha portat a atendre una població més nombrosa i més diversa.

En aquest context, és necessari que els professionals es resituïn i adoptin formes noves d'actuar i de fer. Fins que aquests canvis no estiguin més elaborats col·lectivament, el professional seguirà trobant-se en una posició vulnerable.

2.3. Els factors personals

Hi ha una relació directa entre la vulnerabilitat i la capacitat d'establir una distància emocional adequada respecte de les situacions de què el professional s'ocupa. Realment, el gran repte és trobar el punt just en què hom és capaç de commoure's en el sentit de "moure's amb", però sense confondre's. Es constata que la possibilitat de situar-se en aquesta posició va lligada indestriablement amb factors relatius a la vida i la personalitat de cada professional. S'esmenten, doncs, els factors personals que poden intervenir més a generar un sentiment de vulnerabilitat: la situació familiar, la vida afectiva, la salut física i psicològica, la situació laboral, el prestigi professional i també la joventut o la maduresa del professional. Respecte d'aquest darrer element, s'afirma que la joventut potser ajuda a posar més distància, mentre que la maduresa permet més joc emocional. Quan un és jove, fàcilment pot esdevenir més "inconscient" o més "innocent" i, per tant, més pròxim a aplicar la tècnica "al peu de la lletra", sense gaires plantejaments més. La maduresa, al contrari, predisposa a ser més proper, menys negador, i a poder escoltar i fins i tot a mostrar les emocions sense que això impliqui una alteració de l'equilibri psíquic.

2.4. Els cicles vitals

Tant els professionals com les organitzacions passen per diverses etapes en el seu cicle de vida: neixen, creixen, entren en crisi, s'estanquen, es deprimeixen, es renoven... Tot aquest dinamisme comporta que la vivència de les dificultats o dels problemes, però també de les seves solucions, variï segons la situació evolutiva de la institució i el moment vital del professional. En aquest fluir constant, es traspassen períodes en què el sentiment de ser vulnerable és més elevat; cal aprendre a preveure, acceptar o intentar generar estratègies que aportin alguna solució.

2.5. El lloc de treball

Es constata que hi ha llocs de treball que situen el professional en una posició molt vulnerable. Es tracta d'equipaments o de serveis on conflueixen estressors i factors de risc que s'afegeixen als inherents a tota relació assistencial i que són determinats per la idiosincràsia del lloc. En aquests casos, podem dir que els agressors són externs al professional, perquè estan relacionats directament amb aspectes com la tipologia de la població a atendre (per exemple, població molt cronificada, malalts mentals...), la possibilitat de ser víctima d'agressions verbals i físiques, la manca de recursos tècnics i materials per solucionar els casos tractats, una pressió assistencial excessiva...

Així, doncs, si el professional està molt de temps en aquests llocs, veu que li disminueix la capacitat de resistència i pot emmalaltir, independentment de quina sigui la seva capacitació tècnica o la motivació per a la feina en qüestió.

També es consideren llocs insostenibles aquells en què els professionals estan sotmesos a un maltractament institucional continu provocat per, almenys, un dels factors següents: no rebre la informació/formació suficient per fer bé la feina, no tenir el suport dels companys o superiors en la jerarquia, veure totalment limitades l'autonomia i la capacitat de decisió sobre la tasca assignada i tenir un control deficient o inadequat d'aquesta.

2.6. La responsabilitat de les administracions

Des de la concepció de la salut laboral, la responsabilitat de la vulnerabilitat professional recau en les administracions, perquè són qui pot proporcionar els recursos necessaris per fer-hi front. Es coincideix que, malauradament, aquest és un plantejament que encara està molt allunyat de la realitat.

El fet que les administracions siguin les primeres responsables d'assegurar una bona gestió de la vulnerabilitat no implica que el professional eludeixi la seva responsabilitat. No eludir-la comporta adoptar una posició compromesa que pot contribuir a fer que la institució no sigui tan inamovible i esdevingui més permeable a les modificacions.

3. ELEMENTS QUE PROTEGEIXEN DE LA VULNERABILITAT

De la mateixa manera que són molts els factors que s'interrelacionen per configurar un escenari de més o menys vulnerabilitat, també són molts els elements que poden intervenir com a protectors del professional contra l'estrès inherent al fet assistencial. A continuació es destaquen els que el grup de discussió va considerar més rellevants.

3.1. L'equip

L'equip es valora com l'element clau per suportar la tensió que produeix diàriament l'activitat professional.

L'equip actua:

- com a instrument de contrast, d'alteritat i, per tant, de protecció;
- com a mitjà per atenuar i gestionar les diferències professionals per tal que siguin funcionals i saludables;
- com a element de reconeixement i de suport.

3.2. La formació

La formació es pot considerar com un altre dels elements importants que preserven de la vulnerabilitat, però s'afirma que el que protegeix no és la formació *per se*; una formació amb un caràcter realment protector ha de tenir algunes de les característiques següents:

- que estigui relacionada amb la pràctica professional i que, per tant, sigui aplicable a la pràctica;

- que comporti l'intercanvi d'experiències amb altres professionals;
- que inclogui l'anàlisi de casos;
- que permeti construir l'equip, ajudi els professionals a consensuar el mateix model d'intervenció i afavoreixi la interdisciplinarietat;
- que tingui en compte la possibilitat de fer-se fora de la institució, cosa que implica un factor de sanejament per al professional.

3.3. La supervisió

El grup també va incloure la supervisió entre els aspectes amb una forta acció protectora, la qual fins i tot pot ser gairebé terapèutica si es fa en el context laboral. Tanmateix, s'assenyala que, per aprofitar-la, cal assegurar la motivació de tots els professionals que hi estan implicats.

3.4. Les condicions laborals

Atès que bona part dels factors que incideixen en la vulnerabilitat tenen a veure no solament amb la professió, sinó també amb els riscos inherents a determinats llocs de treball, cal que les organitzacions creïn les condicions necessàries per evitar al màxim que els seus treballadors esdevinguin vulnerables. Com a possibles mesures laborals preventives s'esmenten:

- la mobilitat. S'ha de comptar amb la possibilitat de canviar de lloc de treball d'acord amb un sistema planificat (per exemple, sistemes de rotació);
- períodes sabàtics en què es pugui canviar de tasca, fer recerca o activitats de cooperació amb altres països;
- l'estabilitat laboral i d'ingressos. Es considera imprescindible evitar la precarietat laboral garantint contractes que assegurin la continuïtat i proporcionin una remuneració adequada;
- la cobertura immediata de totes les baixes laborals. Aquesta mesura evitaria, d'una banda, que els professionals carreguessin la feina d'altres companys que estiguessin de baixa i, de l'altra, els permetria sol·licitar baixes quan estiguessin malalts, de manera que no haurien d'aguantar més temps del necessari.

3.5. El suport institucional

Un altre aspecte essencial en la creació de les condicions necessàries per a una prevenció correcta és tot allò que es refereix al funcionament i al suport institucional. En aquest context, es considera imprescindible que l'organització actuï honestament i coherentment, proporcioni mecanismes que garanteixin l'escolta al professional, es basi en directrius racionals, reconegui la tasca feta i faciliti una actitud dialogant. En aquest sentit, els càrrecs intermedis, que són els qui assumeixen més la funció d'interlocució amb els equips, es converteixen en peces clau per assegurar un suport instrumental adequat i exercir un control saludable de l'activitat.

3.6. El compromís professional

També cal esmentar el compromís del professional com una actitud que té efectes no solament en la millora de la feina, sinó també en el fet de transformar la institució contractant. Es creu que aquesta posició de compromís és un altre factor important amb vista a reduir la vulnerabilitat.

Es constata que l'exercici conscient d'aquest compromís porta el professional a avaluar-se les febleses, però també a conèixer i a fer valer els seus recursos i el seu potencial. Des d'aquesta posició responsable, li serà més fàcil de generar elements que l'ajudin a protegir-se, perquè disposarà d'una capacitat millor per organitzar-se (dins i fora de la institució) i de més fortalesa davant les contradiccions que planteja l'organització.

Finalment, amb relació a la necessitat de dotar-se d'eines d'elaboració que contribueixin a obtenir una protecció adequada dels seus aspectes més vulnerables, es destaca l'opció de molts professionals per treballs de suport terapèutic personal, totalment externs al marc institucional.

4. QUAN LA VULNERABILITAT ESDEVÉ PATOLOGIA

Per acabar, cal fer una referència breu a les situacions en què la vulnerabilitat es converteix en un símptoma que acaba constituint una patologia.

En aquest sentit, els integrants del grup van coincidir en l'opinió que, de manera molt general, el col·lectiu de professionals de l'assistència presenta símptomes relacionats amb "l'angoixa que no senten o que no saben que senten" i que adopten diferents formes inespecífiques de malestar físic o psicològic. Aquests símptomes, però, sovint es viuen dissociats dels aspectes ansiògens derivats de la pràctica assistencial i cal que el professional "es trenqui" literalment per arribar a prendre consciència de l'estrès patit i posar-hi remei. Quan això succeeix, moltes vegades la simptomatologia ja ha donat lloc a una patologia específica, la qual cosa provoca que en aquests casos les baixes, quan finalment s'agafen, acostumin a ser llargues.

Potser el sistema per detectar i prevenir totes les situacions de vulnerabilitat que poden donar lloc a una patologia és aprendre a identificar i a escoltar els senyals que ens indiquen "que hi ha quelcom que no va bé". Tenir, doncs, un coneixement previ dels indicadors d'alerta més coneguts i reconeguts pot ajudar molt en aquest procés de detecció i prevenció consegüent.

En el col·lectiu també predomina el costum d'agafar les baixes massa tard; igualment, les baixes degudes a malalties comunes (grip, refredats...) solen durar menys que en la resta de l'Administració. Aquesta situació s'atribueix al fet que el professional creu que, si marxa, la seva feina recaurà en un company segurament també sobrecarregat o bé perjudicarà els compromisos contrets amb les persones que atén.

Manuel Cruz
Catedràtic de filosofia contemporània
de la Universitat de Barcelona

El tema de la responsabilidad no es un tema que puede resolverse apelando a elementos indiscutibles, unánimemente aceptados o reconocidos por cualesquiera interlocutores. Casi me atrevería a sostener lo contrario, que se ha constituido en los últimos tiempos en el territorio de una viva confrontación teórica. ¿Qué hay en cuestión en la pregunta por la responsabilidad que hace que provoque un debate tan encendido? Como casi siempre, las ideas subyacentes, los supuestos básicos en los que se apoya la propia pregunta, el entramado de conceptos y valoraciones que operan a modo de condiciones básicas de inteligibilidad de la interrogación misma.

Hay un principio general de obligada aplicación en este caso, so pena de malentender gravemente el asunto. De cualquier pregunta cabe afirmar que es una pregunta *fechada*, pero no todas quedan por un igual determinadas por dicha ubicación temporal. La pregunta por la responsabilidad accede a las condiciones de posibilidad teórica en un momento determinado de desarrollo de la sociedad moderna o, lo que es lo mismo con otras palabras, viene indisolublemente ligada a un cierto desarrollo de la misma. El término *responsabilidad* es de origen relativamente reciente. El adjetivo castellano *responsable* es más antiguo que el sustantivo abstracto *responsabilidad*, pero en cualquier caso ambos son posteriores a 1700. Así, el *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana* de Joaquín Corominas data la primera aparición documentada de *responsable* en 1737 y adjudica el sustantivo *responsabilidad* al siglo XIX. La consideración filológica en este caso corre paralela al desarrollo mismo de la idea. En particular, el nombre abstracto no adquiere importancia hasta hace poco: *responsibility* apareció en inglés en 1787, y *responsabilité* lo hizo en francés once años más tarde. Repárese en lo que importa de estos datos: las connotaciones de la palabra en inglés y en francés son, en realidad, contemporáneas de la Revolución industrial y han ejercido una fuerte influencia en castellano.

El dato filológico podría utilizarse como argumento para no incurrir en la tan reiterada identificación entre responsabilidad y culpa, pero tal vez resulte de mayor utilidad en el presente contexto destinarlo a otro propósito. Es un dato de hecho –de sociología o historia de las ideas, si se quiere decirlo así que hoy hemos incorporado a nuestra mentalidad, a nuestro sentido común, algo tal vez más importante aún que el principio de que el delito no debe quedar impune, y es la idea de que el mal (aunque sea el *mal natural*, por decirlo a la vieja manera, esto es, aquél sin responsable personal alguno posible) debe ser

subsanado[1]. La idea no tiene garantizado su cumplimiento en ninguna ley cuasi-natural, ni menos aún en una (afortunada) necesidad histórica. Es, más bien, una promesa que forma parte y parte sustancial del sueño de la Modernidad, hasta el punto de que bien pudiéramos denominarla nuestra particular *promesa constituyente*. Pero este rasgo, que desde un cierto punto de vista merece ser considerado como un desarrollo de la conciencia moral de la humanidad, es al propio tiempo el que nos coloca ante unas perplejidades específicas, ante unos estupores muy propios de nuestro tiempo. Porque ahora tendemos a asumir, sin excusa ni remedio posibles, nuestros propios horrores como algo de lo que debemos dar cuenta.

Venimos obligados a pensar acerca de las consecuencias remotas de nuestras acciones, obligación que se deriva del nuevo poder adquirido por el hombre contemporáneo. Pero importa resaltar que dicho poder se activa con independencia de nuestro propósito expreso. En ese sentido, la responsabilidad nos sobreviene involuntariamente de la increíble extensión del poder que ejercemos diariamente al servicio de lo que nos es más próximo, pero que sin pretenderlo hacemos que actúe en la lejanía. Es también la desmesura, inédita en la historia, de ese nuevo poder el que ha concedido relevancia a una dimensión de la acción humana que antaño tendía a ser considerada menor, a saber, la de la omisión. Dicha dimensión no debe ser confundida, desde luego, con la mera no acción. Hablando con propiedad, la omisión sólo se da cuando, teniendo el agente la oportunidad de hacer una acción, la capacidad para ello y las razones, no la lleva a cabo. Sin embargo, no es menos cierto que a una tal caracterización se impone introducirle alguna corrección, especialmente en lo que hace al capítulo de las razones. Imponer el requisito del conocimiento o la conciencia supone introducir un requisito de imposible cumplimiento en el mundo contemporáneo.

Pero el cambio de escala a la hora de evaluar las consecuencias a largo plazo de nuestras acciones, la preocupación por el futuro del planeta, de la especie o incluso de la vida como tal, lejos de eximirnos de otro orden de consideraciones, nos devuelve a ellas como el único referente previo del que partir. La especie humana no puede ser entendida sin más como el nuevo sujeto al que referir la responsabilidad, como si la escala fundacional, la de los agentes particulares, hubiera quedado obso-

1. Cabe, desde luego, cuestionar en qué medida esa idea se ve o no materializada, pero ésa sería otra discusión, que no afectaría al contenido de lo que se ha afirmado. Que nuestra actitud respecto al mal haya variado es una afirmación que no queda falsada por la frustración de nuestras expectativas. De ahí que no sea contradictorio sostener lo anterior y admitir al mismo tiempo que tal vez Kundera lleve una parte de razón cuando escribe en *La broma*: "... la mayoría de la gente se engaña mediante una doble creencia errónea: cree en el *eterno recuerdo* (de la gente, de las cosas, de los actos, de las naciones) y en la *posibilidad de reparación* (de los actos, de los errores de los pecados, de las injusticias). Ambas creencias son falsas. La realidad es precisamente lo contrario: todo será olvidado y nada será reparado. El papel de la reparación (de la venganza y del perdón) lo lleva a cabo el olvido. Nadie reparará las injusticias que se cometieron, pero todas las injusticias serán olvidadas" (M. Kundera, *La broma*, Barcelona, Seix Barral, pág.303).

leta, hubiera estallado en mil pedazos, pulverizándose. Eso equivaldría a una modalidad de huida hacia adelante, que dejaría sin pensar la sustancia misma del asunto.

Plantear la conveniencia de tomar a los sujetos individuales como elemento fundamental sobre el que basar toda pesquisa en este terreno, en modo alguno se debe confundir con una apología ni siquiera con una fundamentación previa del individualismo. El individuo es, propiamente, aquella instancia más acá de la cual no se puede retroceder, porque configura un todo, una unidad, una realidad conjunta (indivisible, en sentido literal). A la afirmación de los individuos, si acaso, se le podrá reprochar otra cosa pero entonces el reproche estará dirigido desde un lugar distinto. Se le podrá acusar de estar ontologizando, cosificando, atribuyendo una ficticia identidad a lo que de suyo es un agregado, disperso y contradictorio, de pulsiones, instintos, razones e intereses (entre otros materiales de derribo). Pero esta objeción, que alcanzó sus más altas cotas de popularidad en la década de los ochenta, merced sobre todo a la colaboración sincronizada y publicísticamente muy rentable de un cierto postestructuralismo y una cierta postmodernidad, ha ido perdiendo intensidad en los últimos años, acaso porque las condiciones de posibilidad, tanto teóricas como reales, de ambos se han ido desvaneciendo. Probablemente la tarea primordial hoy sea dilucidar de una parte qué sujeto y de qué manera puede asumir el protagonismo al que hemos hecho referencia y, de otra, bajo qué descripción podemos continuar hablando de responsabilidad.

Entiéndaseme bien: todavía es posible perseverar en el tópico de que la identidad es una construcción, pero a sabiendas de que dicho tópico, correcto en lo esencial, presenta ya una muy escasa utilidad si lo que pretende es dar a entender que hay otras realidades de las que no cabe predicar esa condición de constructo (¿qué serían entonces?: ¿elementos innatos?), o que la auténtica *dimensión básica previa* se halla en un nivel más elemental, o más simple, de nuestra realidad. Ubicación esta última que, por lo general, terminaba teniendo, como uno de sus inevitables corolarios teóricos, el desdibujamiento del vínculo a postular en relación a las acciones (¿a qué elemento particular del desestructurado y confuso agregado que somos se podría atribuir la responsabilidad?). Ahora bien, el rechazo del uso que se ha hecho del señalado tópico no debiera impedirnos reconocer la utilidad crítica que ofrece intentar analizar, con la máxima atención y voluntad de conocimiento, la real articulación de elementos que hace de cada uno de nosotros lo que efectivamente somos, con la esperanza de que de ahí pueda surgir una idea adecuada del significado del término responsabilidad.

Las anteriores referencias a la Modernidad, al mal y a lo que nos jugamos en el envite del presente intentaban dibujar el escenario teórico en el que conviene plantear la cosa, al tiempo que empezaban a proporcionar alguno de los elementos teóricos para iniciar una respuesta a las cuestiones recién planteadas. Han tenido lugar no demasiado lejos en el tiempo suficientes polémicas y debates como para poder comprobar sobradamente hasta qué punto una determinada concepción del sujeto

(o, por mejor decir, un rechazo del mismo, sea por desdibujamiento, sea por estallido) operaba muy eficazmente como premisa para poder concluir que en una tan voluble, lábil e inestable realidad difícilmente puede tener acomodo la atribución de responsabilidad. Conviene ahora por lo menos señalar si la premisa en cuanto tal está fundamentada de manera satisfactoria.

Porque, entre otras cosas, resulta francamente discutible que alguno de los fundamentos en los que se apoya una concepción disolvente de la subjetividad, especialmente en lo que atañe a un cierto dualismo entre la esfera del conocimiento y la de la emoción, se puedan seguir sosteniendo. Es un hecho que en los últimos tiempos, tanto desde un enfoque analítico como meramente historiográfico, se ha puesto en tela de juicio la tendencia, tan extendida, a pensar irracionalmente la dimensión *apasionada*, o emotiva, del sujeto. Frente a dicha tendencia, lo que están planteando algunos autores es la necesidad de pensar las pasiones (incluyendo en este capítulo, además de las emociones, los sentimientos y los deseos) como estados que, lejos de añadirse desde fuera a un grado cero de la conciencia indiferente para enturbiarla y confundirla, son constitutivas de una tonalidad de cualquier modo de ser e incluso de todo orientarse en el conocimiento.

Por supuesto que postular la racionalidad de las pasiones por implícita o mínima que sea puede constituir la más eficaz forma de neutralizar a quienes andan en busca de coartadas para poder mejor reprimir y encauzar aquéllas. Pero probablemente los principales enemigos de la señalada propuesta sean quienes, desde hace mucho, se empeñan en señalar a la racionalidad occidental como el enemigo a batir y han convertido a los argumentos antiilustrados en el perejil teórico de todas sus salsas. A estos últimos les acostumbra a disgustar tanto la idea de que la búsqueda de la verdad sea una empresa con sentido como la posibilidad misma de que hubiera una entidad, llámesele sujeto, agente o como se prefiera (la palabra ahora es lo de menos), capaz de hacerse cargo del proceso.

Y hacerse cargo hasta el final, por cierto. El sujeto, si se me permite que lo resuma abruptamente, no es una mera posibilidad, una opción o, muchísimo menos, un capricho. Si se parece a algo es a un destino, a una necesidad ineludible, a una insoslayable condición de posibilidad de nuestra existencia. La subjetividad de la que habla la filosofía (o el sujeto moral del que trata una parte de la misma) no es una instancia menor, técnica. No es meramente el agente al que atribuimos la significatividad de las diferentes acciones. Es más que la instancia a la que atribuir los eventos: es alguien que se hace cargo de su propia vida, hasta el límite máximo que seamos capaces de pensar. A él le pertenece todo cuanto ocurre, incluido él mismo.

Nos hemos deslizado, de forma deliberada, hacia magnitudes mayores, hacia una escala muy alejada del minimalismo filosófico más o menos imperante en ciertos ambientes. Está claro que una tal audacia sólo se puede plantear desde la convicción, alternativa, de que únicamente una mirada global se encuentra en condiciones de dotar de todo su sentido a este planteamiento. Postular la responsabilidad

por la propia vida afirmación en la que hemos terminado desembocando implica, en efecto, colocarse decididamente frente a tantos como abogan por la desresponsabilización absoluta (de sí mismos, claro: no en otra cosa se sustancia el victimismo generalizado, tan extendido en las sociedades occidentales desarrolladas). Viene a significar una forma específica de reclamar la kantiana mayoría de edad para los hombres. Pero, del otro lado, la propuesta planteada también supone cambios.

Porque, más allá de las cuestiones, ¿*quién* es responsable? y ¿*de qué* somos responsables? en las que habitualmente acostumbra a agotarse el debate acerca de la responsabilidad, persiste otra pregunta, complementaria de las anteriores a la hora de abordar el asunto, y es la de *ante quién* somos responsables. A esta otra cuestión a menudo ha tendido a responderse en una clave a mi entender de todo punto equivocada, consistente en dar por descontado que somos responsables ante los que sufren, que su sufrimiento en cuanto tal, con absoluta independencia de su origen o su autoría, nos interpela. Pues bien, se impone rescatar la apelación al sufrimiento ajeno de la farisaica instrumentalización moralista de que suele ser objeto. Tomarse en serio dicha apelación, en definitiva. El sufrimiento no convierte en bueno con efectos retroactivos a quien lo haya podido padecer, ni le exime de responder del daño que haya podido provocar en otro momento. Por lo mismo, de poco sirve llenarse la boca constantemente con el recordatorio de los padecimientos del prójimo, como si el mero alinearse en contra de los mismos colocara a quien presenta la formulación en un lugar teórico (además de práctico) inobjetable. Las apelaciones meramente emotivistas suelen incurrir en esa argucia argumentativa que Nietzsche llamaba "la prueba del placer", consistente en actuar como si el mejor respaldo de una afirmación no fuera su correspondencia con los hechos, sino más bien el grado de satisfacción y autocomplacencia que infunde a quien la ha formulado, gratificado hasta el límite por haber dado expresión a tan elevados sentimientos[2].

La responsabilidad no debe acogerse a ese orden de argumentaciones o fundamentos, por más que presenten una apariencia de evidencia intuitiva. En realidad, dicha apariencia se desprende no tanto de la cosa misma como de su inscripción en el entramado de tópicos y valoraciones acríticas que constituyen el sentido común de las gentes de esta época (inscripción que hace que tendamos *espontáneamente* a considerar verdad o a dar por bueno lo que funciona de manera generalizada como verdad). Pero establecer un tal orden de vinculaciones debe ser considerado, desde el punto de vista del desarrollo de las ideas, un auténtico retroceso, en la medida en que reincide, tácitamente, en una identificación entre responsabilidad y culpa, de la que la primera, desde sus orígenes, en todo momento intentó escapar.

2. En su excelente libro *Memoria del mal, tentación del bien* (Barcelona, Península, 2002) Tzvetan Todorov lo tiene dicho de manera tan brillante como rotunda: "Dar lecciones de moral a los demás no ha sido nunca un acto moral: la virtud del héroe o la aureola de la víctima no destiñen realmente sobre sus admiradores".

Ni siquiera la responsabilidad moral –la más sensible, por razones históricas, a ello debiera aceptar dicha identificación. La responsabilidad no se puede pensar bajo la figura de la deuda, ni cabe convertirla en un gesto reactivo. Es más bien la actitud más afirmativa que estamos en condiciones de pensar. Por lo mismo, declararse responsable no es un imperativo cuya legitimidad última derive de ningún tipo de trascendencia. Antes bien al contrario, se pretende uno de los gestos seculares por excelencia.

De ahí que aludiéramos antes a la promesa de la Modernidad, a la que nos atrevimos a definir como nuestra particular *promesa constituyente*, y tal vez ahora se entienda mejor la alusión, esto es, se vea más claro adónde conduce. Es cierto que esa promesa siempre ha vivido amenazada por una mórbida y enfermiza querencia hacia la disolución y el caos que alguien podría pensar que es indisociable de la naturaleza humana. Pero tal vez la clave esté en otra parte. Tal vez lo que necesitáramos pensar es hasta qué punto tanta resistencia tanta dificultad para cumplir lo largamente anunciado no estará expresando en último término la envergadura del desafío ilustrado, la ambición del anhelo moderno. Vale la pena, aunque sea con carácter excepcional, reincidir en el argumento y en sus palabras[3]: quizá no haya habido en la historia fantasía más desatada, sueño más loco, que el de un mundo regido por los principios de la razón. Quizá nunca desvarió tanto el hombre como cuando aspiró a un futuro en el que las relaciones no vinieran determinadas por la riqueza o el dominio, ni el conocimiento nublado por la superstición. O acaso, simplemente, midió mal sus fuerzas y terminó pagando muy cara su arrogancia de enfrentarse a uno de los miedos más ancestrales de la humanidad, el miedo a hacerse cargo de las riendas de su propio destino. A declararse finalmente responsable de sí mismo.

3. *Vid*. mi "Prólogo" a M.Cruz (comp.), *Tolerancia o barbarie* (Barcelona, Gedisa, 1998).

Susana Vega
Psicòloga i supervisora d'Equips de Serveis Socials
Professora de l'Escola de Teràpia Familiar
de l'Hospital de Sant Pau, UAB

Agradezco a los organizadores de estas jornadas su invitación a participar y especialmente a Carmina Catalá, con la cual he compartido en diferentes momentos el arduo camino de sembrar posibilidades de cambios.

Cuando pienso en el cambio me gusta tener presente a Bertold Brecht cuando dice: "No acepten lo habitual como cosa natural, pues en tiempos de desorden, de confusión organizada, de arbitrariedad consciente, de humanidad deshumanizada, nada debe parecer natural, nada debe parecer imposible de cambiar".

Creo y siento que estas jornadas que estamos haciendo entre todos son el reflejo de un crecimiento del sistema de servicios sociales (profesionales y organización). ¿Por qué? Porque las temáticas a debatir en ellas nos invitan a reflexionar y vincular la interrelación entre teoría, métodos, objetivos, procedimientos, efectos y resonancias emocionales que provoca la tarea asistencial. Supone el desarrollar y reafirmar esa posibilidad de vincular "lo que estamos pensando, con lo que estamos haciendo y sintiendo", al mismo tiempo que experimentamos las diferencias entre lo ideal, lo real y lo posible referido tanto a la organización de pertenencia, a los profesionales y redes entre sí, como al usuario.

Sabemos que el crecimiento como cambio es posible cuando uno puede mirarse, reconocerse, tolerar la mirada de los demás, aceptar las diferencias y cuestionamientos para poder manejarlos, desarrollar un pensamiento crítico, ser capaz de ver las carencias o errores para hacerse cargo de ellos y recibir reconocimiento tanto desde la persona como desde el rol profesional.

También sabemos que, como profesionales, en la práctica diaria aprendemos a movernos dentro de tres ejes mutuamente interdependientes: individuo/ familia que se trata, la red en la cual se mueve el caso, la institución y/u organización en la que se trabaja. Como profesional y persona soy afectado y afecto a todo el sistema del cual formo parte. Experimento la interdependencia. Si me olvido, alguien o algo me avisa: ¿un pequeño traspiés?, ¿un coscorrón?, ¿una caída?, ¿un golpe?, ¿una herida? Dependerá de la situación, y del contexto, o sea, del lugar de trabajo y de la forma de trabajar, del clima relacional y emocional, de los recursos de apoyo emocional y cuidado en equipo, de los apoyos de la organización y, por supuesto, de la política social imperante encarnada en la organización que me enmarca.

Es evidente que si queremos dar cuenta, y darnos cuenta, de lo que acontece en el acto profesional como proceso, es vital considerar estos diferentes nive-

les que se estructuran de manera simultánea en la relación asistencial. Es tener presente, en el trabajo asistencial, el **sistema significante,** o sea, la configuración de relaciones, creencias y estrategias que se van tejiendo entre todos los actores que se activan en el intento de afrontar para resolver los problemas que plantea la práctica profesional. También supone eludir una posición simplificadora caracterizada por aislar, des-unir, y yuxtaponer, para hacer uso de un pensamiento complejo que enlace, articule, comprenda y, a la vez, desarrolle su propia autocrítica.

Los grupos de debate sobre la temática de este escenario, cuyas aportaciones hemos compartido, han realizado un espléndido trabajo de interrogación y de discusión, logrando delimitar las temáticas que afectan a los profesionales en la tarea asistencial. Es un paso importante para encontrar algunas respuestas, pero sobre todo para seguir realizando preguntas y cuestionamientos, dado que sin un pensamiento crítico no es posible promover y producir cambios. Hay una relación indudable entre asombro, pregunta, riesgo y existencia. La existencia humana implica asombro, pregunta y riesgo. Y por ello el camino de toda profesionalización es un proceso de descubrimiento e innovación que nos facilita obtener un saber, para saber hacer; pero también para transformarlo cuando ya no sea operativo. La burocratización implica la adaptación, por lo tanto con un mínimo de riesgo, con ningún asombro y sin preguntas. Repensar, mirar y volver a mirar la cotidianidad de la práctica profesional permite la reflexión, que tendría que conducirnos a asumir la relatividad socio-cultural sobre la que se construye nuestra identidad profesional, facilitándonos la fluidez en la manera de hacer, de pensar, de sentir, para construir cambios que aumenten la satisfacción del trabajo profesional, de lo contrario actuaríamos burocráticamente.

La temática de este escenario, vulnerabilidad y responsabilidad constituye un nudo importante y permanente a trabajar en todo el sistema asistencial. Me referiré a la vulnerabilidad considerando una sutil diferencia de pasaje en el "saberse vulnerable" y el "sentirse vulnerable" (afectado, en resonancia con). Es una temática de aprender a aprender que, de forma constante, aparece con marcada dificultad en la mayoría de los profesionales que muestran su trabajo y piden alternativas para salir de un entrampe que no logran definir.

Suele ocurrir que la dificultad no se percibe en el manejo de la vulnerabilidad, área del trabajo con las emociones propias y ajenas, y que está ligada a la nutrición emocional recibida y aprendida en el entorno familiar (reconocimiento, valoración, cariño-ternura) sino que se coloca más en la búsqueda de un recurso técnico, en una indicación rápida de lo que se debería hacer.

¿Por qué? Porque enfrenta al profesional con los límites de su intervención de una manera especial. Los usuarios (individuo /familia/ comunidad) suelen ser personas afectadas por crisis múltiples, han pasado numerosos infortunios, han internalizado abundante crítica social, sus relaciones suelen ser difíciles y se

caracterizan por la falta de confianza y por una actitud desmoralizante que algunos autores denominan "desesperanza aprendida" por ese hecho de haber vivido o de vivir la experiencia social de la pobreza. Están heridos, muestran/exhiben y/o disfrazan su vulnerabilidad.

Sucede que, al intervenir, el profesional activa y pone a prueba su propia vulnerabilidad. Se produce un isomorfismo entre usuario-profesional. La resonancia emocional entra en escena, no se puede definir qué es lo que ocurre, pero sí atenaza el desánimo y el cansancio y una pérdida de control sobre uno mismo y el trabajo (momento del sentirse vulnerable). No se ha podido poner como recurso aquello de que la vida es un eco, si no te gusta lo que estás recibiendo, haz un esfuerzo consciente en percibir primero lo que estás sintiendo, pensando y haciendo.

Por ello, si el profesional desarrolla la habilidad de usarse conscientemente, logrará poner el límite que le permitirá tomar distancia y no quedar involucrado emocionalmente, no sufrir por el usuario o no sufrir por la mirada de los otros profesionales que no comprenden el "exceso".

Es vital tener presente que la tarea asistencial conlleva la necesidad de ser consciente de los efectos de "ser testigo" (saberse vulnerable). Ello supone percibir los efectos de estar en continuo contacto con relatos de sufrimiento y hechos traumáticos, así como con las diferentes posiciones que asumen las personas que sufren (exigencia, reclamación, rechazo, no colaboración, dependencia pasiva sin implicación, queja, indiferencia, necesidad urgente), o como el efecto que los casos producen en la relación que se establece con el resto del equipo, institución y los sistemas que intervienen.

Otro tema importante, complementario con lo anterior y que afecta al manejo de la vulnerabilidad es cómo se ha desarrollado esta vivencia en el contexto de la prestación y recepción de ayuda en la sociedad de pertenencia, o sea la categoría cultural de la vulnerabilidad.

En general, se comparte aún una perspectiva "deficitaria ", según la cual la presencia de una dificultad implica debilidad, flojedad, patología, con el consiguiente mandato implícito de "tolera, minimiza, aguanta" muy en consonancia con los mandatos culturales del género femenino.

Los profesionales han recibido esta herencia desde los valores y creencias que la cultura ha impuesto y muchas veces las actúan en su contexto laboral (negándolas, silenciándolas, eludiéndolas) lo que aumenta el bloqueo, que generalmente por acumulación, lleva al malestar, al desgaste y a la inculpación, si no existe un espacio y un consenso para ser trabajadas, y por lo tanto una aceptación y facilitación desde los propios servicios. Suele ocurrir que algunas prácticas de los centros favorecen y reproducen inadvertidamente los mandatos sociales mencionados y los mantienen, con lo cual el profesional se queda solo con sus vivencias de vulnerabilidad, muchas veces mudo, desconfiando, evitando, aguan-

tando, porque, si no, no es buen profesional, o por excesiva lealtad a sus compañeros, con lo cual se descuida aún más. También suele ocurrir que actúe reactivamente incrementando delegaciones y/o aumento de prestaciones, y derivaciones, y/o irritabilidad y hostilidad ante los demás. Y, en el peor de los casos, puede ser etiquetado negativamente por el servicio, aislado o trasladado como respuesta, que, por otra parte, si es incomprensible y contradictoria "tocará" su identidad profesional y su persona.

La contrapartida de la vulnerabilidad es la fortaleza. Siempre van juntas. Toda fortaleza tiene un punto de vulnerabilidad y viceversa. Es un aprendizaje visualizarla como una unidad. Estamos acostumbrados a mirarlas de forma dicotómica, excluyente, con lo cual pierden su valor como instrumento de trabajo y su potencia como intervención. Un ejemplo de agregar resilencia

Percibir, asumir, señalar los límites de la intervención referidos a la resonancia emocional es un factor de protección, de autocuidado y de cuidado a los otros, que es necesario desarrollar, mantener y amplificar en todo el sistema interviniente para favorecer un crecimiento profesional donde todos ganen. Es como acercarse a ese objetivo deseado de toda empresa coherente: intentar conseguir una mejor productividad del servicio con un mínimo de coste personal y profesional.

El otro tema que enmarco en el manejo de los límites y complementario con el de vulnerabilidad es la responsabilidad. Una brújula para gestionar tanto la vulnerabilidad- fortaleza como la responsabilidad es tener en cuenta dos variables de acción interdependiente que nos moldean como personas y profesionales: el proceso de **socialización** recibido, los legados familiares y la formación continuada en habilidades que hoy se denominan "inteligencia emocional" y que se entrenan en la cotidianidad profesional a través del trabajo en equipo y la supervisión.

1. En primer lugar, es importante el proceso de socialización vivido en la familia a través de las funciones nutricias, normativas y protectoras y que luego se amplía en las redes sociales secundarias. Es en la familia donde se aprende las nociones de responsabilidad en sus dos vertientes individual y colectiva, así como la forma del trato en las interacciones. Ella orienta sobre las normas de convivencia y el aprendizaje interpersonal. Estas funciones normativas promueven los modelos de percibir y entender el mundo con la consiguiente acomodación a la realidad. Están basadas en el aprendizaje de los límites y reglas de manejo para convivir.

Responsable viene de responder ¿a quién y ante quién? Un niño aprende a responderse a sí mismo, a los padres y a la sociedad. Para responder ante todas las instancias necesita poder percibir y anticipar las consecuencias de su accionar, ser capaz de recrear imaginariamente el acto que pondrá en práctica, prever lo

que va a pasar, sobre todo si puede existir un perjuicio para alguien. De este modo las condiciones esenciales de la socialización de la responsabilidad que una familia o sustituto necesita enseñar giran en torno a que se

- **aprenda a no anestesiarse ni a negar** sino, por el contrario, a registrar los prejuicios y a ejercer una conciencia activa sobre los malestares y los daños posibles, tanto para sí como para otros;
- **aprenda a prever los efectos de las acciones**, e imagine y relacione experiencias, experimentando el registro de dolores tolerables, que le ayuden a regular sus acciones y le permitan enfrentar los riesgos;
- **aprenda a tolerar y no a delegar en otro la carga** que implica la responsabilidad, especialmente la responsabilidad de cuidar de uno mismo y de los demás sin eludir las consecuencias de sus actos.

Todos estas condiciones son básicas para desarrollar el cuidado y especialmente el auto-cuidado. El modo de aprender y las contingencias contextuales de la biografía personal en su desarrollo provocará la diferencia en un posicionarse en la vida adulta en relación al manejo de la responsabilidad tanto individual como colectiva.

2. Y en segundo lugar otra variable que nos moldea, y que es el lograr apropiarse de conocimientos que legitimen la profesionalidad en sus competencias técnicas pero que simultáneamente integren los aspectos que generen satisfacción y bienestar profesional. Lo uno sin lo otro es insuficiente. O sea, una inversión constante en aprendizajes que se traduzcan en habilidades prácticas para operar, tales como **desarrollo de auto-conciencia** (gestionar emociones, reconocer fortalezas y debilidades, reconocer principios y valores para poder dar respuestas, estimular comunicación fomentando la interacción y retroalimentación) y **habilidades sociales:** trabajar con otros manteniendo perspectiva, tener conciencia del sistema en que uno funciona y de los juegos relacionales de los que uno forma parte, reconocer la interdependencia, para no caer en posiciones de sumisión o de dominio. Procurar comprender y ser comprendido. Ser conscientes de que conflicto, contradicción, imprevisión, ambigüedad, confusión son constituyentes organizacionales, para aprender a manejarlos. Pensar en los beneficios mutuos y en la búsqueda de mejora continua mediante evaluación que facilite la innovación.

El qué, cómo, ante quién, dónde, con quién asumir la responsabilidad y/o cómo lograr la corresponsabilidad y/o desenvolverse en ella en la relación con todo el sistema significativo en el que se desenvuelve la acción profesional, es algo para lo que no existen recetas. Y es difícil eludirlas porque se insiste en pedirlas.

Sí tiene caminos, que caminándolos, como ya he señalado, entrenan la manera de posicionarse, al mismo tiempo que crean prácticas de autocuidado profesional individual, colectivo e institucional. Todos son caminos complementarios y simultáneos.

Un ejemplo de la contradicción entre actividad profesional y ética profesional suele ser una tendencia de renuncia progresiva de la propia responsabilidad profesional en favor del cumplimiento de las normativas jerárquicas y/o organizacionales, hasta resignarse o perder el sentido del acto profesional.

Para terminar, pienso, como dije antes, que uno de los caminos que nos moldea en la práctica asistencial, es **el trabajo en equipo**, por eso lo considero

- un modelo de práctica de la responsabilidad y vulnerabilidad-fortaleza,
- un elemento protector para el profesional de su tarea asistencial,
- y un instrumento de trabajo útil, que bien utilizado enriquece y promueve cambios.

Pienso que para que un grupo pase a funcionar como equipo tiene que desterrar el mito de que es posible y más fácil trabajar solo o con algun aliado, ¿ por qué ? En primer lugar por las características de los servicios sociales, donde, para ser efectivos, es necesario gestionar de forma proactiva las relaciones con compañeros, jefes, usuarios, otros servicios y organización. Cada vez, tomamos más conciencia de que formamos partes de redes de personas con las que estamos conectadas con objetivos e intereses comunes, personales y profesionales, y donde el beneficio mutuo constituye una unión para lograr un avance en todo tipo de solución. El trabajar junto con otros, supone una fuente de ansiedad esperable, que al asumirla facilita que el trabajo en equipo se convierta en un recurso de contención útil de las ansiedades propias de la práctica asistencial.

En segundo lugar, hay que asumir que hay que **aprender** a trabajar en equipo, no es instantáneo, aprendizaje que en general no hemos recibido. Es tal vez por ello que se hace difícil visualizar las ganancias. Por lo que se acentúan los riesgos que suelen estar referidos a poner al descubierto para el profesional mismo y a los ojos de los demás, aspectos frágiles, vulnerables, sensaciones de incompetencia, y temor a la pérdida de prestigio, o sea, entran en cuestión las ideas que se tiene sobre uno mismo y sobre la capacidad de enfrentar los problemas, unido al sistema de creencias y expectativas que se tiene sobre cómo tiene que funcionar la realidad asistencial. Además, al interactuar e intercambiar hay que asumir la responsabilidad de lo que ocurre en el equipo dado que se forma parte de él. La co-rresponsabilidad es un aprendizaje de crecimiento.

También hay que asumir y superar las contradicciones que aún plantea una organización social muy jerarquizada que se encarna en los pedidos que la institución hace de esa jerarquización. Aquella creencia que reza: "Si quiero ascender, necesito competir y mostrar mi fuerza o imponerla" con lo cual se puede

producir una grieta en la posición de de compartir diferencias y sentirse parte formando un todo, en la búsqueda conjunta de alternativas a una situación planteada.

En la práctica de los servicios de atención a personas y desde mi observación sesgada e insuficiente se dan diferentes posiciones en la posibilidad de construir un equipo. Me referiré a las posiciones que denomino del "como sí" (se habla de equipo, pero no se logra funcionar como tal):

a) Una clara posición de no **disponibilidad individual y grupa**l. Espacios físicos inadecuados y con recursos de apoyo insuficientes para crear un entorno de desempeño adecuado. Los profesionales entienden que es necesario trabajar en equipo, que necesitan organizarse, pero están poco motivados. Se justifican en que no hay tiempo o que se pierde mucho tiempo, el trabajo es excesivo y se piensa que la inversión de energía no compensa. Aparece una queja paralizadora que al no poderla transformar en una queja-reclamo no llega a ser productiva. En las reuniones pactadas, la participación es escasa y la interacción espontánea mínima, siempre surgen imprevistos, entradas y salidas, el grupo no suele estar al completo. El clima es de apatía, evasión y de distancia. La tarea, se suele consensuar, pero luego se dispersa y puede llegar a priorizarse otra. Un mensaje implícito puede ser "no importa lo que ocurra, ya me saldré solo".

b) Una posición es de **escasa disponibilidad**, que se apoya en una resistencia implícita o explícita basada en experiencias anteriores de resultados negativos por conflictos no resueltos, impregnados de hostilidad los cuales se acumulan, con lo cual se temen los encuentros. El grupo está "tocado", se sabe vulnerable en su agenda oculta. La lucha por el poder está muy presente. Es díficil encontrar espacios para la puesta en común y cuando se da obligadamente, predomina un clima de tensión, en el cual se evita explicitar dificultades, la tarea está poco consensuada y apenas se logra cumplir. Una coordinación muy vertical determina el resultado. Un mensaje implícito puede ser "No hay quién arregle lo que ocurre, la culpa es de... me apoyo en... que me entiende, aguantaré hasta que pueda".

c) Una posición es de **disponibilidad explícita.** Existe un espacio adecuado para los encuentros y este espacio está cuidado. Los integrantes se muestran interesados y demuestran entusiasmo, la comunicación es fluida pero entreverada. Cuesta aceptar los tiempos de los demás. La tarea ha sido consensuada y bien aceptada, todos participan, el compromiso es alto, el clima es intenso, predominan los desacuerdos y conflictos pero son considerados como parte natural de la tarea. El resultado de la tarea es poco claro pero alentador. Existe un nosotros. Lo que aún no se alcanza es la auto-organización grupal. El mensaje implícito es "Mañana lo haremos mejor, ...es cuestión de tiempo...".

Ser un equipo supone el aprender a vivenciarlo como un recurso de apoyo, estímulo y protección profesional, donde los puntos fuertes y débiles del profesional, y las ansiedades derivadas de la tarea asistencial puedan ser expresadas y contenidas entre todos (estimulación mutua, ser espejo y espejar, apoyo recíproco). Supone un lugar de aprendizaje continuado y uso de la experiencia, donde se puedan entrenar habilidades conceptuales y expresivas (hacerse de lo necesario y deshacerse de lo que obstaculiza) y donde entre todos, mediante un esfuerzo de regulación, se aprendan a manejar las diferencias, valorizándolas e integrándolas para crear un mínimo de cohesión y cooperación. Sigo pensando lo que ya expresé tiempo atrás[1], que la singularidad de un equipo se configura con el tiempo y con un aprendizaje continuo en la posibilidad de crear algo nuevo, de improvisar, de ensayar entre sí con otros, de sentirse recursos para los otros y viceversa, donde la tarea lograda gratifica, y tiene que estar enmarcada en un servicio y organización que lo favorece y legitima al reconocer sus beneficios.

Pienso que parte del estrés de nuestra profesión de acompañar y activar procesos de cambio consiste en estar durante un tiempo importante sosteniendo a otros sin encontrarnos debidamente sostenidos al no buscar activamente los recaudos necesarios y esperar a que lleguen. La toma de conciencia nos permite colocarnos en una posición activa de hacer uso de los recursos que son posibles colaborando en su legitimación y/o creando innovaciones apoyadas en un trabajo de reflexión-evaluación.

Cierro estas reflexiones con una sensación de insuficiencia frente a las cosas de las que podría haber hablado más y explicado mejor. Espero que todos vosotros mediante el intercambio llenéis mis lagunas y me facilitéis sentirme más satisfecha.

1 S.Vega.Capítulo "Instrumentos de Trabajo" del libro "La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática", M. Coletti/ J. L. Linares. Paidós Terapia Familiar, 1997.

Emília Molinero
Metgessa del Treball
Màster en prevenció de riscos laborals

Arran de la participació en els grups de discussió sobre la vulnerabilitat en la relació assistencial va sorgir la necessitat d'objectivar la creença generalitzada sobre el mal estat de salut del personal d'atenció primària i la seva relació amb les condicions de l'entorn de la feina.

Objectiu: analitzar les diferències en l'estat de salut i l'entorn psicosocial del personal d'atenció primària en relació amb altres professionals de les mateixes categories.

Població i mètodes: la font de dades va ser la cohort del projecte "Casa Gran III: salud laboral, organización del trabajo y género. Estudio prospectivo de la plantilla del Ayuntamiento de Barcelona" en què s'incloïen dimensions de naturalesa psicosocial i indicadors de salut. La població estudiada són els tècnics superiors i mitjans (n=1.937) en actiu en el període entre l'1 de gener de 1999 i el 31 d'agost de 2000. Es van classificar, a partir de l'organisme a què estaven adscrits, en dos grups d'ocupació: personal del camp dels serveis personals d'atenció primària (n=407) i altres professionals (n=1.530). L'exposició es va mesurar seguint els models d'exigències psicològiques, control i suport social (R. Karasek) i esforç-recompensa (Siegrist). Es presenten, per a cada grup d'ocupació, segons quartils i es comparen amb la prova U de Mann-Whitney. Els indicadors d'estat de salut van ser: l'estat de salut percebut, els símptomes ansiosos-depressius, els símptomes psicosomàtics, el sobrepès, l'hàbit de fumar, la insatisfacció a la feina i en el lleure, i les baixes curtes i llargues (de menys i més de 10 dies). La variable independent va ser el grup d'ocupació (atenció primària o altres) i les variables de control van ser el sexe, l'edat, l'antiguitat, la categoria (tècnics superiors i mitjans) i el grup d'ocupació. Es van ajustar models de regressió logística multivariada per calcular Odds Ratios ajustades (ORa) i els seus intervals de confiança (IC 95%).

Resultats: els treballadors i les treballadores d'atenció primària tenen més volum de feina, menys possibilitats per decidir i menys autonomia temporal que els altres professionals; la majoria d'aquests treballadors, entre els quals predominen els contractes temporals, consideren que el seu sou no és l'adequat per la feina que fan. Entre els factors de protecció tenen més control sobre el contingut de la feina, menys ambigüitat i més suport dels companys. L'estat de salut percebut és pitjor entre el personal d'atenció primària però no es troben diferències dependents de l'ocupació en la simptomatologia ansiós-depressiva, psicosomàtica, sobrepes o insatisfacció amb el treball i el lleure. No hi ha diferències en les baixes curtes i sí es presenten més baixes llargues.

Conclusions: encara que les dades quantitatives són d'una sola administració, les dades qualitatives aplegades en els grups de discussió, en els quals van participar professionals d'institucions i estaments diferents, presenten una realitat comuna. L'especificitat de les característiques de la feina d'atenció primària, en la qual les emocions dels professionals són a la vegada un valor de canvi i l'element que els fa molt vulnerables atès que, per fer bé la feina, les han de posar a treballar i interaccionar amb l'entorn, fa necessari identificar els elements de risc i de protecció que depenguin de l'entorn de la feina per poder definir les accions preventives i protectores.

La vulnerabilitat en la relació assistencial: Elements de protecció.

LA POBLACIÓ I ELS MÈTODES

Població:
Tècnics superiors i mitjans en actiu a l'Ajuntament de Barcelona entre l'1 de gener de 1999 i el 31 d'agost de 2000
Font de dades:
"Casa gran III: salud laboral, organización del trabajo y género. Estudio prospectivo de la plantilla del Ayuntamiento de Barcelona".
Grup de discussió 1 i 8 d'octubre de 2003.
Anàlisi estadística:
Descripció de variables quantitatives i categòriques.
Anàlisi multivariant.

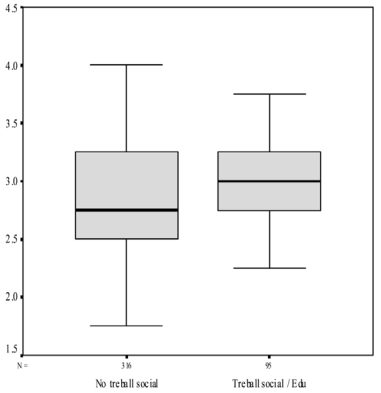
La població i els mètodes

	Total	No primària	Primària	Sig.
Persones	1937	1530	407	
Dones (% del total)	57,6%	50,1%	86%	p<.000
Tèc. mitjans (% del total)	60,6%	53,/%	86,5%	p<.000
Persones enquesta	675	567	108	
% en relació amb el total	34,8%	37,1%	26,5%	p<.000
Edat - mitjana (DE)	42,2 (9,2)	43,9 (8,8)	35,6 (6,9)	p<.000
Antiguitat - mitjana (DE)	13,1 (8,8)	14,7 (8,7)	7,5 (5,4)	p<.000

FACTORS DE RISC PSICOSOCIAL DE L'ENTORN DE LA FEINA

El marc conceptual

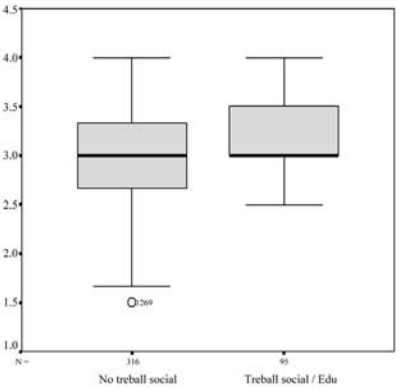
- Exigències psicològiques (volum de feina, pressió de temps i interrupcions)
- Control sobre la feina (desenvolupament d'habilitats, creativitat, aprenentatge; decisió sobre el temps i la unitat)
- Suport social de companys i de superiors
- Compensacions:
  - Reconeixement, valoració de la feina.
  - Control d'estatus: inestabilitat laboral, canvis no desitjats, perspectives de promoció i inconsistència d'estatus (fer una feina d'una qualificació inferior a la pròpia).



Més volum de feina

- "No poder fer una agenda del dia, perquè has d'acceptar feina que ve diàriament i que s'ha de resoldre perquè és urgent. La sensació de no donar l'abast i de no poder." CGII

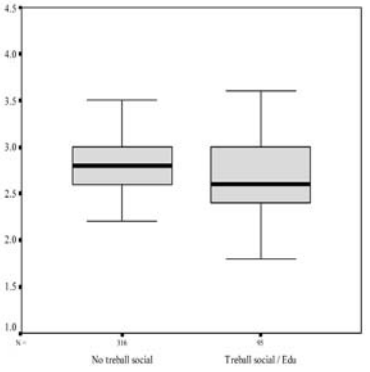
- "I no pots delegar perquè els altres estan igual que tu." CGII



Més control del contingut

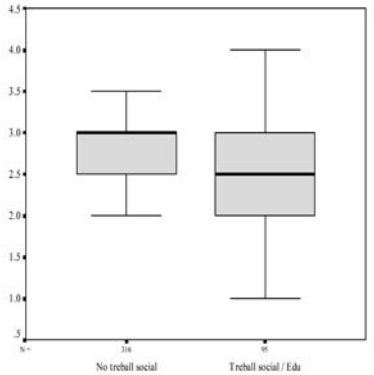
- "Els canvis en la població no s'han treballat i no han estat prou elaborats per entendre'ls, fer-se'n càrrec i prendre les posicions adequades."

- "Tractar moltes qüestions alhora sense poder-hi aprofundir." CGII

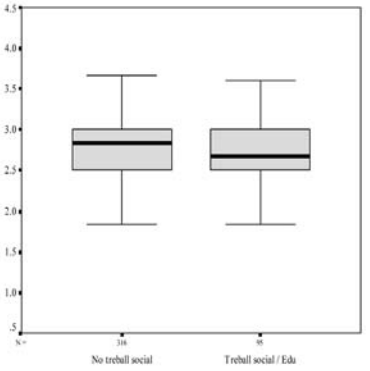


Menys decisió sobre la feina

- "La formació contínua és una moda políticament correcta, però si aquesta formació no es pot portar a la pràctica, genera més frustració."
- "Els professionals senten que no tenen capacitat d'influir i de participar en la planificació de la feina."
- "Ningú no et pregunta res, no hi ha cap control de qualitat." CGII

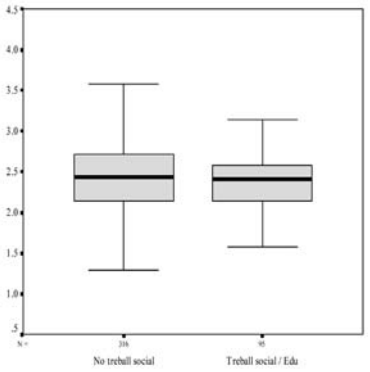


Menys autonomia temporal



Menys ambigüitat

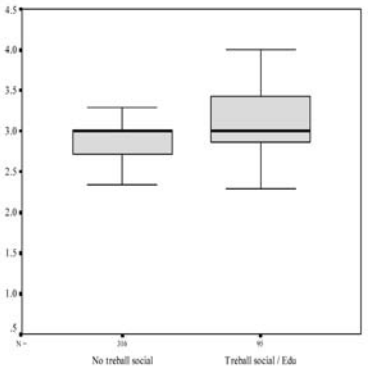
- "Els gestors i polítics poden provocar malestar per la confusió del seu missatge, per les contradiccions que generen."
- "Haver d'explicar constantment quina feina fas quan no n'estàs segur." CGII
- "Indefinició de feines: alguns educadors o psicòlegs decideixen fer una cosa i d'altres no. Això provoca situacions difícils." CGII



El conflicte de rol

- "Els professionals veuen que els objectius de l'Administració per a la qual treballen en molts casos estan en contradicció amb els objectius dels tècnics."

- "Hi ha moltes maneres d'afectar el professional. El poden afectar els usuaris, la institució per a la qual treballa i especialment les contradiccions d'aquesta institució."

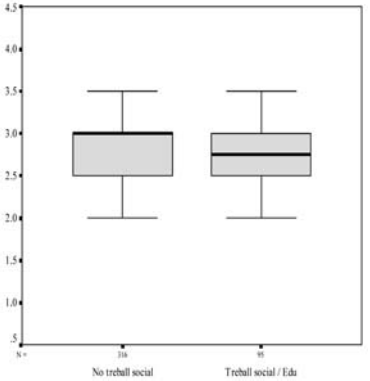


Més suport dels companys

- "L'equip permet parar, pensar i prendre decisions compartides, de manera que es disminueix la sensació d'angoixa i inseguretat que de vegades provoca la feina."

- "El treball en equip que facilita el suport dels companys és una de les claus per poder afrontar de forma adequada i gratificant la tensió que provoca la feina diària."

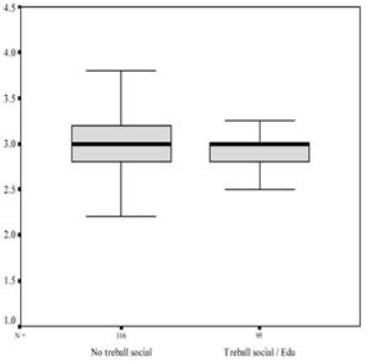
- "La dificultat per treballar en grup, la soledat." CGII



El suport dels superiors

- "Els càrrecs intermedis poden contribuir a generar una dinàmica positiva d'equip."

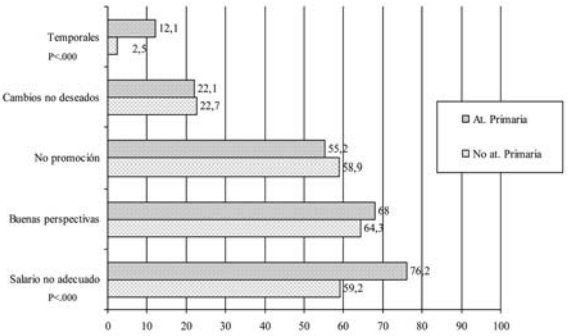
- "Les situacions en què no t'escolta ni t'atén ningú són generadores de malalties."



El reconeixement

- "Disminució del suport i del reconeixement de les direccions i també dels companys."
- "No és pas una feina valorada per la població, ni per l'Ajuntament mateix i tu sempre resols problemes generats pel conflicte." CGII

El control de l'estatus



"No obstant això, hi ha el consens en el grup que la font de malestar poques vegades té l'origen en l'usuari. Normalment, prové de la manca de suport de la institució, de la manca de control del professional sobre la seva feina, de la manca recursos per fer front al que s'hagi de fer i de les contradiccions bàsiques que aquesta presenta (discurs inconsistent, objectius de la institució incompatibles amb la realitat...)."

Indicadors de l'estat de salut

	No at. primària	At. primària
Mal estat de la salut percebut	4,7%	7,4%
Símptomes psicosomàtics	18,1%	15,7%
Símptomes ansiosos-depressius	38,3%	47,1%
Sobrepès	39,8%	30,8%
Hàbit de fumar	32,8%	44,9%
Insatisfacció a la feina	25,7%	20,8%
Insatisfacció en el lleure	18,4%	17,8%

¿A què estan associats?

	ORa (IC95%)
Mal estat percebut de la salut	
Primària	2,99 (1,14-7,8)
Símpt. ansiosos-depressius	
Sexe	1,80 (1,13-2,86)
Edat	0,96 (0,92-0,99)
Antiquitat	1,05 (1,01-1,09)
Símpt. psicosomàtics	
Sexe	2,54 (1,56-4,12)

ORa: sexe, edat, antiguitat, categoria i grup d'ocupació

¿A què estan associats?

	ORa (IC95%)
Sobrepès	
Sexe	0,30 (0,21-0,43)
Edat	1,05 (1,02-1,08)
Insatisfacció a la feina	
Tèc. mitj.	1,83 (1,26-2,67)

ORa: sexe, edat, antiguitat, categoria i grup d'ocupació

"Els professionals expressen que a vegades el moment en què reconeixen que estan malament és aquell en què s'enfonsen, segurament perquè han aguantat massa i no han sabut veure o sentir altres símptomes o senyals previs de malestar que ja havien aparegut."

"En aquest context cal, doncs, tenir molt clar que els professionals 'aguanten molt' fent negacions o símptomes, però el cert és que 'quan la gent es trenca', té una baixa llarga. Els símptomes estan a flor de pell; el repte és conèixer-los i reconèixer-los."

La incapacitat temporal

	No at. primària	At. primària	Signif.
Almenys una baixa	49,9%	64,9%	P<.000
Entre els que presenten baixa:			
Mitjana d'episodis (IC95%)	2,5 (2,4-2,6)	2,6 (2,4-2,8)	NS
Mitjana de dies	14	15,5	NS

Entre l'1 de gener de 1999 i el 31 d'agost de 2000

Presentar alguna baixa curta (≤10 dies):

	ORa	IC(95%)
Sexe:	1,47	(0,99-2,17)
Edat:	0,97	(0,94-0,99)

Presentar alguna baixa llarga (>10 dies):

	ORa	IC(95%)
Edat	1,04	(1,02-1,05)
Atenció primària	1,65	(1,29-2,12)
Tèc. mitj.	1,25	(1,01-1,55)

ORa: sexe, edat, antiguitat, categoria i grup d'ocupació

"Jo vaig fer un 'crac': vaig tenir una baixa forta per depressió i la vaig agafar després d'aguantar com un no es pot imaginar. Ara penso que vaig ser imbècil d'aguantar tant de temps. Tenia un nivell de simptomatologia clar… Anava a treballar i vomitava. Solament vaig poder acceptar de parar havent-ho deixat tot arreglat abans d'anar-me'n de vacances. A partir de la baixa vaig prendre consciència de com estava. Havia treballat en l'àmbit del maltractament infantil i no tenia el nivell d'ansietat que em provocava. Em va començar a sortir en somnis en què apareixien nens amb qui havia treballat feia vint anys i que no havia vist maimés. A vegades també plorava quan veia una pel·lícula estúpida per televisió sobre un nen maltractat. Pensava: 'Fa molts anys que treballo en casos de maltractaments i ara per una pel·lícula...'. Tot i que he fet un treball personal, em va sorprendre la situació a què vaig arribar."

Conclusions
Factors de risc:

- Més volum de feina
- Més control sobre el contingut
- Menys possibilitats de decisió
- Menys autonomia temporal
- Menys ambigüitat
- Més suport dels companys

Indicadors de l'estat de salut:

- Pitjor estat de salut percebut en l'assistència primària.
- Més símptomes ansiosos-depressius entre les dones, els joves i els professionals amb més antiguitat.

- Més símptomes psicosomàtics entre les dones.
- Menys sobrepès entre les dones i més sobrepès entre les persones de més edat.
- Més insatisfacció de la feina entre els tècnics mitjans.

¿Són inevitables els efectes negatius sobre la salut i el benestar de les persones que fan una feina assistencial?

Iran, desembre del 2003
Escala de Richter: 6,3

• 41.000 morts

Japó, setembre del 2003
Escala de Richter: 7

"Ens va fer trontollar, però no pas prou per fer-nos caure."

Comunicacions lliures

Visitación Tarilonte. Tècnica Polivalent de la Divisió de Serveis Personals de Sant Martí
Dolors Segade del Rio. Treballadora Social del Centre de Serveis Socials de Poble Nou del Districte de Sant Martí de l'Ajuntament de Barcelona
M. Dolors Rubio i Vázquez. Psicòloga del Centre de Serveis Socials Poble Nou del Districte de Sant Martí de l'Ajuntament de Barcelona

En aquesta ponència volem presentar i compartir l'experiència de professionals dedicades a l'atenció a les persones amb l'objectiu de reflexionar sobre el treball tècnic en un procés de dinamització comunitari, la metodologia aplicada i la posició dels professionals.

1. La contextualització del projecte comunitari

La nostra experiència en el procés comunitari es concreta en la participació en el projecte **"La comunitat amb les dones i les famílies"**, realitzat al districte de Sant Martí des de finals de l'any 2000 fins al moment actual.

És un projecte elaborat i promogut per un grup format per diferents agents de la comunitat, grups de dones, associacions de veïns, parròquies, Càrites, la Creu Roja, persones a títol individual, tècnics i polítics de l'Administració municipal.

El projecte planteja promoure la participació i l'acció ciutadana, i analitzar les necessitats i demandes de les dones, els homes i les famílies que tenen difi-

cultats a l'hora de compaginar la feina i la cura dels fills, la gent gran o altres familiars que necessiten una atenció especial per tal de definir i concretar els recursos i serveis que satisfacin les demandes de la comunitat.

La proposta del projecte ha partit de dues realitats: el Consell de Dones del Districte i el Grup de Dones del Centre de Serveis Socials del Poblenou, que treballaven de forma paral·lela per millorar la qualitat de vida de les dones del districte. Com a tècniques hem valorat la possibilitat d'un treball conjunt i la creació d'espais tècnics i espais comunitaris en què han sortit les necessitats, els problemes i les possibles solucions.

L'elaboració i el desenvolupament del projecte han estat possibles per la confluència de factors diferents:

- L'opció per l'obertura de serveis personals per afavorir el treball interdepartamental.
- L'opció per una intervenció comunitària de l'equip de professionals dels serveis socials del Poblenou.
- La possibilitat dels professionals d'accedir a la formació especialitzada en metodologia participativa d'acció comunitària.
- La coincidència de la tècnica en gestió i planificació de dones i els professionals dels serveis socials a trobar adequat el treball interdisciplinari i participatiu.
- El convenciment dels professionals de tenir una gran oportunitat.
- La receptivitat i l'actitud integradora dels diferents agents socials.

Els objectius principals del projecte, entre altres, són:

- Analitzar els processos i les dificultats que hi ha a l'hora de compaginar la vida laboral i la familiar.
- Crear una xarxa social per satisfer les necessitats reals de les famílies amb dificultats i càrregues familiars.
- Aplicar una metodologia comunitària participativa basada en la recerca, l'avaluació i la proposta d'actuació tenint presents les característiques de la comunitat, els recursos disponibles, el potencial i les dificultats.
- Potenciar i reforçar la participació, la cooperació i la coresponsabilització tant dels ciutadans i les ciutadanes com de les administracions per trobar solucions pràctiques.
- Elaborar i presentar propostes en els àmbits laborals (empreses, administracions i sindicats) relatives a compaginar la vida laboral i familiar.

2. L'equip tècnic comunitari

L'equip tècnic comunitari està format per professionals de disciplines diferents (treballadora social, tècnica en gestió i planificació, i psicòloga) i departaments diferents (serveis socials d'atenció primària del territori (SSAP) i serveis personals del dis-

tricte (SP)). L'equip ha tingut el suport administratiu i la col·laboració de diferents professionals dels SSAP i dels SP.

2.1. El rol, les funcions i les posicions de les professionals

En tot moment hem treballat com a tècniques de l'Administració que participem en un projecte comunitari amb la participació ciutadana i hi aportem la nostra experiència. Hem tingut present que ens movem en nivells diferents (l'Administració, la comunitat, la xarxa social, els serveis i l'equip amb què treballem, el grup promotor del projecte i l'equip tècnic comunitari) i necessitem saber els diferents canals, les possibilitats i les limitacions, l'encàrrec, el context i els límits per garantir una intervenció equilibrada que s'ajusti a aquesta complexitat.

Hem partit de l'ètica professional, l'honestedat, la transparència i el respecte per poder afrontar i conjuminar les expectatives i demandes de l'Administració, la comunitat i l'equip de treball. La idea de la coresponsabilitat ens ha marcat la feina.

Durant el procés hem participat com a membres del projecte partint de la diferència i la coresponsabilitat, i tenint en compte el temps de dedicació, la voluntarietat, la professionalitat, la remuneració, les expectatives, les finalitats etc. Hem passat de portar la iniciativa a ser un membre més del projecte que opina, dóna suport i intervé, però sobretot consensua i no pren decisions prescindint dels altres membres ni crea expectatives.

- Entre els **rols**, les **funcions** i els **papers** que hem tingut podem destacar:
- **Traductores** de diferents llenguatges i missatges (tècnic, polític, institucional, comunitari, ciutadà...).
- **Frontisses** encarregades d'assimilar els missatges dels diferents nivells, atenuar les possibles discordances, garantir les relacions i fer de pont.
- **Negociadores, planificadores, elaboradores** d'estratègies i programes, i **forjadores** d'estructures.
- **Conductores** d'una metodologia participativa. **Copsadores, observadores i aclaridores**.
- **Conciliadores**, encarregades d'afavorir processos per al desenvolupament de consensos i la planificació d'estratègies de comunicació.
- **Facilitadores** del canvi, de la intervenció, l'aprenentatge i el compromís social.
- **Garantidores i potenciadores** d'espais de trobada, reflexió, creació, coproducció...
- **Formadores**, divulgadores, portadores de preguntes, anàlisi, criteris i complexitat.
- **Expertes en ritmes** que vetllen perquè l'organització del projecte comunitari tingui en compte els temps i els diferents ritmes dels membres del grup

i tothom tingui oportunitats per desenvolupar-se.

- **Potenciadores** de la competència i del reconeixement de l'altre. Pactadores de compromisos. **Duaneres** de fronteres que ajudem a construir; **dissenyadores** de mapes i **creadores** de fronteres tenint present que un mapa no és el territori.
- **Expertes** a acomodar i **creadores** d'ambients. **Promotores** de la cultura de la relació. **Operàries** en les transformacions. **Especialistes** en empatia i en intel·ligència emocional.
- **Interventores** en un medi obert. **Teixidores** de xarxes. **Reivindicadores** de prevenció.
- **Especialistes** en autoestima i autoconcepte. **Visualitzadores** del que és invisible.

3. Etapes del procés

El paper de les tècniques ha anat variant al llarg de les diferents etapes del projecte pel propi aprenentatge, el desenvolupament del projecte, els ritmes, les aportacions i les posicions de la comunitat. Hem vigilat de no moure'ns més de pressa que la comunitat, però a la vegada hem fets els possibles perquè el procés no s'aturés.

Podem destacar unes quantes etapes amb característiques tècniques singulars:

Fase inicial: valoració de l'oportunitat de promoure un projecte comunitari. Creació d'espais de reflexió i paraula sobre demandes, problemes, necessitats..., per fer una primera anàlisi de les dificultats que hi ha. Acceptació de la demanda dels agents comunitaris per elaborar un esborrany o esquema del context previ a la redacció definitiva del projecte.

Primera fase: potenciació i afavoriment de la creació d'un grup promotor. Promoció i organització de sessions de treball per elaborar el projecte definitiu. Introducció de la comunitat en diferents tècniques de metodologia d'acció participativa (DAFO, sociograma, grups de debats, enquestes...). Promoció de la participació i la implicació dels òrgans polítics i directius del districte. Foment de la cerca de mecanismes per obtenir finançament (subvencions, presentacions a premis (presentació al premi M. Aurèlia Capmany 2001), caixes, fundacions, empreses...).

Segona fase: cerca d'un professional especialitzat en metodologia d'acció participativa que faci tasques d'assessorament per als tècnics. Formació en metodologia per als membres del grup promotor. Assessorament periòdic del grup promotor. Suport en fer la primera avaluació. Consolidació del grup promotor com a grup generador. Contactes amb la Fundació Maria Aurèlia Capmany per concretar la participació en el projecte EQUAL/TEMPORA.

Tercera fase: descobriment, potenciació i reforçament de les xarxes formals i

informals de relació i de solidaritat en la comunitat. Potenciació de la cooperació, la coordinació i el compromís entre els diferents agents socials. Preparació de la presentació i divulgació del projecte. Introducció i formació dels membres nous del grup promotor en metodologia d'acció participativa. Participació en les sessions del projecte EQUAL/TEMPORA.

Quarta fase: procés per fer la segona avaluació participativa. Orientació i suport per organitzar: grups de debat, visites a experiències amb relació a la problemàtica de la conciliació de la vida laboral amb la familiar (projectes, fundacions, etc.), xerrades sobre experiències en projectes comunitaris i contactes amb experts en la qüestió de la conciliació de la vida laboral amb la familiar. Organització d'un taller multidisciplinari amb la participació de polítics, directius, tècnics i ciutadans i ciutadanes. Treball sobre l'informe del taller multidisciplinari. Potenciació i reforç de la xarxa social. Promoció i potenciació d'una cultura de diàleg i generació d'estats d'opinió per conciliar el món laboral amb el familiar.

Cinquena fase: orientació del grup promotor en l'elaboració de la programació i del pla de treball, establiment de les prioritats i definició dels objectius nous. Establiment de les línies d'actuació a partir de l'avaluació. Concertació de visites a diferents organismes i serveis destinats a l'atenció a les persones. Presentació i difusió del projecte a altres administracions. Participació en la Jornada Transaccional amb professionals de Catalunya, França i Itàlia.

Sisena fase: definició d'un marc d'actuació general. Concreció de respostes relacionades amb recursos per a l'atenció a les persones. Creació de diferents comissions de treball. Ampliació de la participació ciutadana en el projecte. Elaboració d'una memòria del projecte. Difusió del projecte.

Setena fase: participació en l'aplicació del projecte definitiu.

Cada fase ha anat acompanyada d'un procés d'avaluació.

4. Elements actius en la dinamització

Des del primer moment hem hagut de treballar amb elements potenciadors i vulnerables, i hem evitat el màxim desgast de l'equip.

Entre altres, podem destacar:

- **L'organització** del treball, basada en la distribució de tasques, rols, competències i alternances de responsabilitats a partir del respecte mutu.
- **La interdisciplinarietat** i les diferències entre nosaltres, que han estat valorades com una riquesa. Tenim coneixements i experiències diferents: la tècnica en gestió i planificació està especialitzada en qüestions de dones, coneix la realitat, els grups i les associacions, i sap com són les relacions amb els polítics i l'Administració; la treballadora social coneix el barri, sap les necessitats i les demandes de la comunitat, i està especialitzada en recursos socials, i la psicòlo-

ga sap els problemes, les necessitats i les possibles solucions, està especialitzada en relacions humanes i en organització de sistemes.

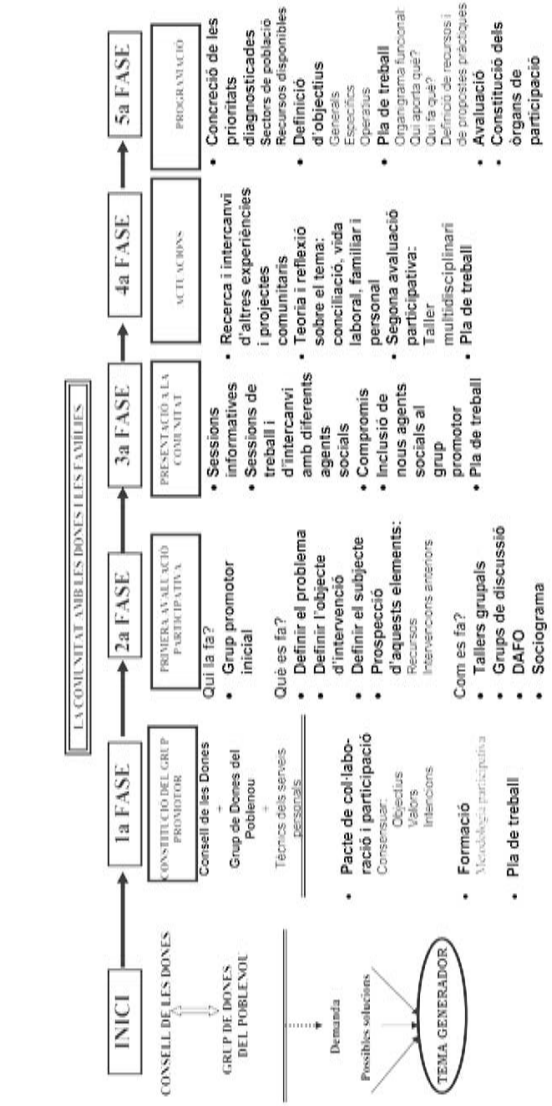
- **El fet de dotar-nos d'una organització en el temps i en els espais per pensar, planificar, prendre decisions, replantejar, actuar...** Hem diferenciat les reunions de l'equip tècnic de les reunions amb el grup promotor. Els membres de l'equip tècnic comunitari ens reuníem una vegada a la setmana durant dues hores per planificar la feina i reflexionar. A més, aproximadament cada dues setmanes hem anant fent reunions amb el grup promotor per tractar del projecte. Les reunions sempre s'han fet al mateix lloc (Centre Cívic del Poblenou i seu del districte). Actualment ens reunim a l'espai propi que ens ha cedit el districte.
- **La utilització** de l'avaluació contínua.
- **La formació** i l'ampliació en continguts en la metodologia participativa.
- **La supervisió**, la consulta i l'assessorament d'un expert.
- **La importància de la resta de l'equip**, el suport dels altres professionals que no participen directament, però sí indirectament. L'equip s'adapta i facilita la seva participació, ja que les tasques es distribueixen. L'equip aporta experiències, coneixements... Per part nostra, hi ha un intent d'oferir les vivències i experiències comunitàries a l'equip, un intent de comunicar-li entusiasme, inquietuds, dubtes i aprenentatges, però això no és tan fàcil.
- **El *feedback* i l'avaluació contínua** mitjançant la participació de tots els agents i amb indicadors qualitatius i quantitatius.
- **La importància** de la pertinència de les tècniques i de la cerca del punt d'equilibri entre la distància i la implicació en la participació comunitària.
- **La importància de l'efecte** del treball participatiu en tota la comunitat.
- **L'adequació** a la flexibilitat horària, la dedicació i la intervenció comunitària, les quals en el treball individual són diferents que en el grupal.

5. Reflexions

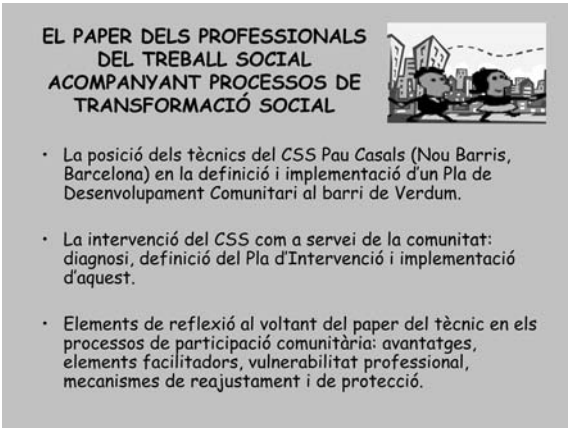
Al llarg de tot el procés:

- Hem après a obrir portes, a passar fronteres d'un costat a l'altre, i a entrar i sortir del despatx.
- Hem après a treballar amb la complexitat, a innovar i a fer una immersió en la realitat per integrar-nos en la comunitat.
- Hem assimilat la gran capacitat d'adaptabilitat, tolerància, aprenentatge i compromís de la comunitat i la gran força que té.
- Hem establert un nou tipus de relació amb la comunitat, més normalitzador i menys assistencial.
- Hem tingut oportunitat de treballar per la prevenció fent investigació.
- Hem observat que la comunitat considera els SSAP i els SP més oberts i més pròxims.

– Hem constatat la importància del treball en equip i la seva reorganització per portar a terme un treball comunitari.
– Hem viscut la importància de remarcar l'aspecte positiu dels petits avenços i hem anat veient de mica en mica els reptes finals. En el treball comunitari tot està per fer i es fa camí tot caminant.



El paper dels professionals del treball social en acompanyar processos de transformació social



Anna Soler i Iglesias. Treballadora Social del Centre de Serveis Socials de la Guineueta-Verdum-Prosperitat del Districte de Nou Barris

Introducció

Els serveis socials d'atenció primària (SSAP) tenen entre els seus objectius generar processos de canvi social destinats a la millora de les condicions de vida de la població. En aquest sentit, els professionals del treball social sovint assumim una funció d'acompanyament i suport en els processos de transformació de la realitat social que ens envolta.

Des de la perspectiva del treball comunitari, els professionals fem diagnòstics de necessitat social dels territoris i definim estratègies d'intervenció. El desenvolupament comunitari, tal com l'entenem al districte de Nou Barris, és un procés dinàmic en què tota la comunitat busca la transformació integral d'un territori per mitjà de l'acció conjunta i activa de tots els seus membres. Així, doncs, els SSAP som coresponsables de la transformació social dels nostres barris.

En aquest sentit, al Centre de Serveis Socials (CSS) Pau Casals hem tingut oportunitat d'impulsar el procés de desenvolupament comunitari del barri del Verdum i de participar-hi activament.

Com a professional d'aquest servei, he tingut ocasió d'implicar-me activament en aquest procés. Aquesta comunicació pretén ser una reflexió al voltant del paper que com a professionals del treball social tenim en aquestes intervencions.

El Pla comunitari del Verdum

El procés del Pla comunitari del Verdum es va iniciar l'any 2002. Això no obstant, ja feia algun temps que els SSAP havien constatat que al barri del Verdum calia treballar amb una perspectiva de treball comunitari per tal de satisfer d'una manera integral i global les necessitats que s'hi detectaven. El treball individual-familiar i el treball amb grups eren insuficients per modificar algunes realitats del barri, i crèiem que el treball amb la comunitat era una bona forma de consensuar les necessitats del barri per buscar estratègies conjuntes de millora.

Des del primer moment, el CSS Pau Casals es va implicar en el procés i el va impulsar. Al llarg d'aquest temps ha participat activament, amb la resta d'agents de la comunitat, en el procés de transformació social del barri. Ha aportat la visió i la veu dels serveis socials (SS) al treball conjunt per la millora de les condicions de vida de la població del Verdum i ha contribuït a promoure el manteniment de metodologies democràtiques i de participació al barri. En aquest mateix sentit, ha impulsat la implicació de tots els agents socials afectats afavorint la participació dels menys visibles per fer una intervenció amb més capacitat de repercussió.

Com a servei, hem optat decididament per treballar la coresponsabilitat dels diferents agents implicats al territori per tal d'oferir una atenció global buscant les alternatives de forma conjunta i evitant actituds assistencialistes o clientelars.

L'acompanyament del professional en el procés de transformació de la realitat al barri del Verdum

Com he dit, els SSAP tenim un paper fonamental en els processos de transformació d'un barri, atès que som un agent que forma part de la comunitat que protagonitza aquests canvis. En aquest sentit, el paper dels professionals és important, ja que intervenim directament en el procés. Això no obstant, la nostra acció no sempre és la mateixa; el nostre paper canvia a mesura que avança el temps i, per tant, en el cas que ens ocupa la nostra implicació també ha estat diferent segons els objectius de treball i el moment de la intervenció.

En el cas del Verdum, destaca que els **SS han estat una espurna per ajudar a iniciar un procés de desenvolupament comunitari**. En aquest sentit, hi ha un moment inicial d'un impuls fort per ajudar a articular la comunitat, definir necessitats i elaborar conjuntament estratègies d'intervenció; tot això amb la finalitat d'iniciar un pla comunitari al barri.

Un moment important és la possibilitat d'accedir a una formació molt específica i destinada al procés per incorporar **nous elements metodològics** a la praxi professional. Això possibilita definir una estratègia de servei i iniciar un procés d'**avaluació interna** de l'equip dels SS amb relació al barri del Verdum.

Un altre moment rellevant és l'inici de l'**avaluació compartida amb la comunitat**. Aquí s'obre un període **d'acompanyament i treball conjunt** amb l'altre. És un acompanyament que es fa **respectant la identitat i els objectius de l'altre**, com també **respectant els ritmes** diferents, encara que això suposi variar molt el nostre ritme natural. Implica acoblar-se al procés i **integrar totes les visions**, de manera que moltes vegades els SS esdevenen una frontissa entre la comunitat i l'Administració, i es fan càrrec de la dificultat de formar part de totes dues estructures. En aquest moment és necessari de ser **transparent en la intervenció**, no aixecar susceptibilitats, ser empàtic i objectivar la realitat; l'objectiu és crear un clima de confiança des del qual es treballi per avançar en propostes noves.

En aquest moment, destaca la **importància del treball intern amb l'equip dels SS**, perquè facilita elements de reflexió i treball que s'aporten al procés. L'equip ha de trobar els seus canals de comunicació vàlids i operatius per facilitar un *feed back* permanent.

El tercer moment important és l'inici del **procés de desenvolupament comunitari** pròpiament dit. En aquest moment, es consolida un **mètode d'intervenció amb la comunitat**. Els SS s'impliquen en dos nivells diferents:

- per una banda, en la **creació d'un escenari d'intervenció** adequat per poder construir una realitat diferent al barri. És un escenari que ha de servir per igualar tots els agents pel que fa a les accions a fer, però sense renunciar a l'especificitat i als objectius d'intervenció de cadascun d'ells. Es parteix d'una asimetria dels actors i es crea una posició d'igualtat per poder participar. La igualtat s'ha de construir. En aquest sentit, s'acompanyen els agents que hi ha amb l'objectiu d'enfortir-los, d'implicar-ne d'altres i estendre el plantejament i les metodologies de treball democràtic i de participació al barri. En el cas del Verdum, això es concreta en la integració d'un professional dels SS en l'equip tècnic que dinamitza el procés comunitari al barri;
- per l'altra, en la definició de necessitats, l'elaboració de propostes, la concepció i l'aplicació **d'accions de millora** al barri. És un procés que es desenvolupa de forma conjunta amb la resta d'agents implicats. Això es concreta en la participació de professionals dels SS en grups de treball específics en el marc del Pla comunitari del Verdum.

Algunes consideracions i alguns aspectes rellevants al voltant del paper dels professionals en acompanyar processos de canvi

El paper actiu dels SSAP en processos participatius als barris té molts **elements positius i avantatges** en la seva intervenció. Per una banda, destaca el fet que la intervenció comunitària permet millorar **l'eficàcia i eficiència dels serveis** i **millora el flux d'informació i coordinació** amb la xarxa comunitària respecte a la intervenció que fan els SS; per l'altra, possibilita l'aplicació d'**estratègies d'actuació de**

prevenció primària per sectors de població i facilita la **detecció i intervenció en un medi obert**. Així, doncs, és obvi que aquesta és una metodologia de treball absolutament en consonància amb la naturalesa de la nostra tasca. Però a més, com a professionals ens facilita ser **creatius i innovadors**, i ens ofereix la possibilitat de treballar amb una perspectiva més àmplia i ajustada a la realitat que ens envolta.

Respecte a la intervenció dels SSAP al barri del Verdum, l'acció comunitària ha possibilitat una presència dels SS al territori i això també ha facilitat que alguns agents del barri hagin canviat la imatge que en tenien. El treball conjunt ha permès que es reconegui la capacitat tècnica dels professionals dels SS i es visualitzi l'interès per l'objectiu comú d'intervenció.

De tota manera, aquestes accions no poden portar-se a terme si no hi ha alguns **elements facilitadors.** És imprescindible de **dotar els professionals d'eines metodològiques** per desenvolupar les accions, però a més, ha d'haver-hi la **voluntat transformadora** dels equips professionals i una **implicació institucional** suficient. Cal que es defineixi un encàrrec institucional clar, transparent i explícit. En el cas que ens ocupa, no s'hauria avançat fins al moment actual si l'equip dels SS i el districte de Nou Barris no haguessin iniciat amb decisió un procés de desenvolupament comunitari al barri del Verdum. Així mateix, vull fer èmfasi en la importància del **principi del treball d'equip** a l'hora d'implicar-se en processos com aquest. L'equip del CSS Pau Casals havia consensuat al llarg de la seva trajectòria uns determinats valors i una ideologia de treball. Això feia que qualsevol professional que s'incorporés als SS pogués integrar-se en una "forma de fer" determinada i que pogués partir d'una posició com a membre d'un equip de treball i no solament com a professional de l'àmbit del treball social. Això ha estat un element clau per determinar la vinculació del servei amb el procés de desenvolupament comunitari del barri del Verdum, perquè ha possibilitat la participació activa de l'equip en aquest procés i ha permès la incorporació dels professionals en els diferents nivells d'intervenció comunitària.

També cal destacar que en aquests processos no hi falten **amenaces i dificultats** que augmenten notablement la **vulnerabilitat del professional,** vulnerabilitat que es dóna de forma **permanent durant tot el procés** i que **augmenta força en els moments de canvi de la intervenció.**

Les dificultats i amenaces es donen en nivells diferents, en l'acció directa de treball en la comunitat i també en el treball intern amb la pròpia organització.

Durant el temps d'acció dels SS, molt sovint hem suportat el **rebuig d'alguns agents de la comunitat que consideren l'Administració com un ens oposat a la seva voluntat i els seus interessos**. Aquest rebuig i malestar provoca relacions de desconfiança que sovint es projecten sobre el professional com a figura que representa l'Administració. Això obliga el tècnic a **desconstruir i construir relacions** de forma permanent, cosa que comporta desgast. El professional ha de poder diferenciar el seu rol tècnic dels afers politicogerencials i administratius, sense per-

dre de vista, però, que és un professional que pertany a l'Administració. Com a tècnic amb una dependència institucional ha de complir uns encàrrecs i unes directrius, però també ha de poder prendre una certa distància per tal que determinades posicions o decisions institucionals no li impregnin o contaminin la funció com a tècnic. El tècnic ha de poder transformar en intervenció les directrius polítiques i institucionals, però no acceptar-les com a pròpies.

Un altre aspecte a destacar és que les **contradiccions i disfuncions de l'organització** poden repercutir negativament en el treball del professional i malmetre la imatge que la comunitat té de la institució. En general, l'Administració se'ns presenta com un sistema extremament complex. En aquest sentit, sovint és difícil de diferenciar els nivells d'acció que la componen (nivell polític, nivell gerencial, nivell tècnic i nivell administratiu). Això provoca que a vegades es confonguin i que es permeabilitzin i traslladin les dificultats entre ells. Així, doncs, les conseqüències de les accions o de les no-accions de l'organització tenen repercussions directes en la intervenció comunitària. A més, poden deixar al descobert la intervenció del professional, cosa que li augmenta la sensació de vulnerabilitat.

A tot això cal sumar-hi la **dificultat de redefinir el rol i delimitar la intervenció professional**. En el meu cas, vaig entrar a formar part de l'equip tècnic comunitari que es constituïa amb l'encàrrec de dinamitzar el procés de desenvolupament comunitari al barri del Verdum. Com a professional, començava a formar part d'un equip de treball que no era el del servei compartint funcions amb un rol professional diferent, el del tècnic comunitari, que és un professional amb un rol poc definit, un perfil professional ampli i unes funcions poc delimitades, per la qual cosa corre el perill de fer altres funcions que no li pertoquen com, per exemple, funcions d'animador. Això va requerir un període de definició, adaptació i cohesió de l'equip de treball que permetés a cadascun dels membres situar-nos en l'objectiu de treball.

Atès tot això, es fa evident que cal donar **elements de reajustament de la intervenció i elements de protecció als professionals**. Després de l'experiència acumulada, puc afirmar que **l'element bàsic de reajustament i protecció és el treball en equip**; si no n'hi ha, el professional pot anar a la deriva en la intervenció i es corre el perill que no es visualitzin els objectius del servei ni les funcions respecte al procés. Així, doncs, el resultat final pot ser el burn out professional i la projecció d'una imatge negativa del servei al territori.

Per tant, cal que es defineixin **objectius clars** en cada moment de la intervenció i que es revisin especialment en els períodes de canvi, perquè són un moment molt delicat i és fàcil que es produeixin disfuncions i amenaces.

En el cas que ens ocupa es va constituir un **equip de projecte** que ha anat variant de composició en funció del moment del procés. Arran la meva experiència, puc confirmar que l'equip de projecte m'ha facilitat **elements de reflexió** i treball per al procés i m'ha servit per definir i adequar en cada moment els **objectius de treball** i **resoldre les dificultats** sobre la intervenció. També ha estat l'espai de tre-

ball en què s'han **vist les disfuncions** i dificultats i des del qual s'ha pogut **redreçar la intervenció** o **reclamar l'acció** d'altres nivells de l'organització.

Finalment, també vull destacar la importància que té la **supervisió externa** en aquests processos, perquè facilita una visió més objectiva i aporta elements especialitzats respecte a l'àmbit d'intervenció.

BIBLIOGRAFIA

Pla Municipal dels Serveis Socials d'Atenció Primària.
Ajuntament de Barcelona. Barcelona, octubre de 1993.

La intervenció comunitària en el context dels serveis socials d'atenció primària polivalent.
Documents de Desenvolupament del Pla Municipal de Serveis Socials d'Atenció Primària.
Ajuntament de Barcelona. Barcelona, abril de 1996.

Diagnòstic i proposta d'intervenció comunitària al barri de Verdum.
Grup Investigació d'Acció Participativa del Verdum. Coordinació de la Universitat Autònoma de Barcelona (O. Rebollo i J. Martí). Barcelona, desembre del 2001.

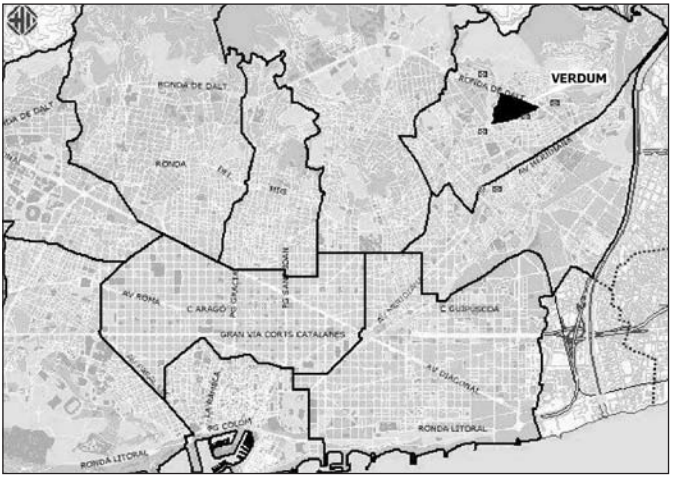
Verdum: des de la "intervenció comunitària" (?) a pla comunitari ?...
Equip de Serveis Socials Zona Centre Baixa. Barcelona, juliol del 2000.

Villasante, T. R.; Montañés M.; Martí, J.
La Investigación Social Participativa. Construyendo ciudadanía.
Barcelona. *El Viejo Topo*, 2000

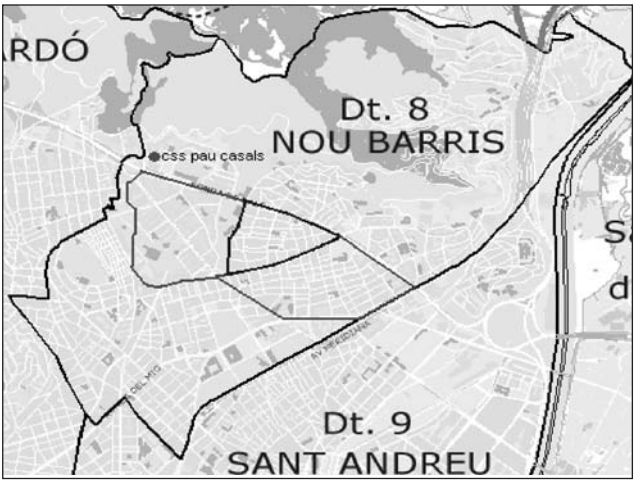
Villasante, T. R.
Participación e Integración Social
Facultat de Sociologia de la Universitat Complutense de Madrid, 1998.

ACCIÓ COMUNITÀRIA AL BARRI DEL VERDUM
CSS PAU CASALS

SITUACIÓ DEL BARRI DEL VERDUM A BARCELONA



UBICACIÓ DEL CSS PAU CASALS I DE LA SEVA ÀREA D'ATENCIÓ



Guia de Barcelona (www.bcn.es/guia), Ajuntament de Barcelona

CSS Pau Casals - c/ Juan Ramón Jiménez, 4-6 - Barcelona
Àrea geogràfica d'atenció: zona central-baixa del districte de Nou Barris (barris de la Guineueta, el Verdum i la Prosperitat).

ETAPES I PROCÉS METODOLÒGIC DE LA INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA DEL CSS PAU CASALS AL BARRI DEL VERDUM

PERÍODE D'AVALUACIÓ

- Prerecerca
  - Detecció de la necessitat o demanda
  - Delimitació de l'objecte de treball
  - Organització de l'equip de treball

- Etapa d'avaluació (coneixement de la situació per l'equip dels SS)
  - Aplegament d'informació
  - Aplicació de tècniques d'avaluació
  - Anàlisi de dades (explotació i interpretació d'aquestes)

- Inici de l'avaluació compartida amb la comunitat
  - Constitució dels òrgans de participació: Grup d'Investigació Acció Participativa (GIAP), Comissió de Seguiment, Comissió Gestora
  - Treball de camp (tallers, entrevistes, grups de discussió...)
  - Anàlisi de la informació

- Elaboració de conclusions i propostes
  - Elaboració de l'avaluació
  - Redacció de la proposta d'intervenció comunitària

PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT COMUNITARI

- Constitució de l'Equip Tècnic Comunitari (ETC)
- Creació dels òrgans de decisió i treball (constitució de la Comissió Gestora i la Comissió Operativa)
- Verificació de l'avaluació (entrevistes, grups de discussió...)
  - Discussió de l'avaluació amb la comunitat
  - Priorització de la intervenció
- Definició del programa comunitari
  - Elaboració de la proposta per l'ETC
  - Verificació del programa amb la comunitat
  - Creació d'espais de treball per generar, modificar i consensuar els objectius i les línies d'acció proposats en el programa (tallers)
- Redefinició dels espais de treball i òrgans de funcionament del Pla
- Execució de projectes a través de grups de treball

ACCIÓ COMUNITÀRIA AL BARRI DEL VERDUM
Cronograma del procés del CSS Pau Casals

INICI DEL PLA COMUNITARI DEL VERDUM

ANY 2000

Juliol	Octubre
– Elaboració de la proposta d'intervenció comunitària al Verdum del CSS Pau Casals	– Curs de formació a l'equip dels SSAP sobre intervenció amb la comunitat
	Procés de formació contínua (supervisió del procés)

ANY 2001

Gener-juny	Juliol-desembre
– Elaboració de l'avaluació del Verdum (interna del CSS) – Negociació entre administracions i veïns i veïnes per iniciar l'avaluació compartida del barri	– Elaboració de l'avaluació compartida – Constitució del GIAP (participació de tècnics dels SSAP)

ANY 2002

Gener-març	Abril	Juny	Setembre-desembre
– Dissolució del GIAP – Creació de l'equip de transició que impulsa la creació de les estructures del Pla	– Constitució de la Comissió Gestora (participació de la gerència Dte.) i de la Comissió Operativa (participació de tècnics dels SSPP)	– Contractació de l'Equip Tècnic Comunitari (ETC) (participació de tècnics dels SSAP)	– Verificació del GIAP amb agents del territori
Inici espontani de grups de treball per a línies d'acció o projectes (participació dels SSAP)			Impuls de grups de treball (part. dels SSAP)

ANY 2003

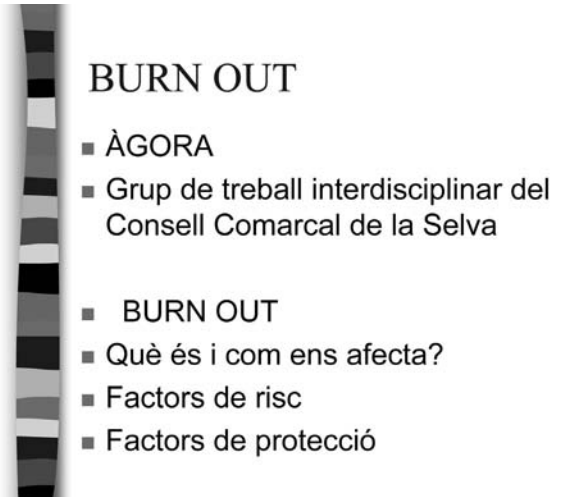
Gener	Febrer-setembre	Octubre	Desembre
– Elaboració de la proposta de programa comunitari (PC)	– Constitució d'espais de treball (taula tècnica, taula d'entitats, veïns i veïnes, i taula mixta) – Definició conjunta del PC	– Creació del nucli tècnic (NT) (participació dels SSAP)	– Definició i proposta de l'organigrama nou del procés

Any 2004

Gener-juny
– Convocatòria d'assemblea de barri – Proposta dels SSAP perquè l'ETC esdevingui NT
Verificació i consens sobre l'organigrama nou

Manteniment i creació de grups de treball al voltant de línies d'acció o projectes (participació dels SSAP)

Vulnerabilitat del professional. Com ens protegim? El Burn Out



Grup de Treball ÀGORA
Jordi Panadero. Diplomat en Treball Social
Sera Sánchez. Educadora Social
Maite Boldú. Diplomada en Treball Social
Neus Seseña. Diplomada en Treball Social
Ester Mas. Psicòloga
Glòria Fàbrega. Pedagoga Social
Marta Mas. Diplomada en Treball Social

Tots els membres d'ÀGORA treballen a l'àrea de Serveis Socials del Consell Comarcal de la Selva, a l'EBASP i a l'EAIA Supracomarcal de la Selva i del Gironès-Equip Selva

En primer lloc, em sembla important assenyalar que vinc en representació del grup Àgora. Àgora va néixer l'any 2001 i el formem un grup de sis persones: tres treballadores socials i un educador d'atenció primària, i un treballador social i una psicòloga de l'EAIA del Consell Comarcal de la Selva. Vam decidir crear aquest grup amb l'objectiu de reflexionar i sobretot escriure sobre la nostra feina, i després presentar o publicar els nostres treballs. El Consell Comarcal ens permet dedicar unes quantes hores de la feina a aquesta tasca.

Penso que és important explicar què és Àgora perquè precisament quan vam escollir el tema del *burn out*, ens vam adonar a mesura que investigàvem sobre

aquest tema, el fet de tenir un espai de reflexió en equip era, en si mateix, un factor important de protecció contra l'esgotament que genera la nostra feina.

Bé, quan els membres del grup Àgora triem un tema, el primer que fem és distribuir-nos una mica la feina (cerca de bibliografia, etc.). En el tema del burn out de seguida ens vam adonar que el que s'hi havia escrit era tan important com la nostra experiència. Al capdavall, som un grup que sumem molts anys de feina en l'atenció primària.

En aquesta comunicació, doncs, més que no pas repassar exhaustivament tots els factors que incideixen en el burn out, em detindré en algunes reflexions que hem fet a partir de la nostra vivència, perquè és un fet que al llarg d'aquests anys tots hem sentit alguna vegada el que és estar o sentir-se "cremat".

Alguns autors diuen que el burn out afecta tres dimensions de la persona:

1. En primer lloc produeix un **esgotament emocional**: és quan el professional sent que queda exhaust i ja no li queden recursos emocionals per satisfer les demandes de la feina.
2. En segon lloc, produeix una **despersonalització**: el professional desenvolupa actituds negatives, insensibles i cíniques envers els usuaris.
3. En tercer lloc, hi ha una **manca de realització personal**: tendència a avaluar la pròpia feina de forma negativa.

També vull esmentar ràpidament alguns factors de risc que poden provocar esgotament. No ho faré amb gaire deteniment perquè el que vull és sobretot estendre'm en els factors o les pràctiques que podem emprar per protegir-nos.

FACTORS DE RISC

Hi ha factors de risc inherents a la feina, és a dir, el fet de treballar amb persones en situacions extremes, de patiment, etc. i la relació que hi tenim poden produir esgotament.

Un altre element important respecte al qual podem estar d'acord és el poc reconeixement social que té la nostra feina.

Altres factors que poden provocar burn out són la sobrecàrrega laboral, l'escassetat de recursos o la responsabilitat en àrees en les quals tenim poca formació; això és molt freqüent en l'atenció primària, en la qual les demandes canvien moltíssim i tractem problemes de tota mena).

Un altre factor de risc és tenir caps o responsables polítics que no donin suport als professionals. També hi ha els factors ambientals com, per exemple, un ambient negatiu de treball, unes instal·lacions limitades (despatxos que no estan en bones condicions, petits, amb poca llum, sense les eines imprescindibles per treballar de forma adequada), unes condicions econòmiques precàries, etc.

Evidentment, molts factors de risc que hem esmentat escapen a la responsabilitat del professional. El professional ha de denunciar les condicions negatives en què fa la feina, però és responsabilitat del seus caps i responsables polítics de posar-hi solucions. El fet que unes condicions esdevinguin factors de risc o de protecció també depèn de la competència de les administracions corresponents i del seu interès per les qüestions socials; per exemple, una organització del temps que permeti períodes de reflexió als professionals, una formació necessària per poder atendre les demandes de l'atenció primària, tenir a l'abast les noves tecnologies que permetin a la persona intercomunicar-se amb rapidesa, tenir a l'abast tota la informació actualitzada i tantes i tantes coses per fer la feina amb competència i agilitat.

Però en el nostre estudi no volíem defugir la responsabilitat individual per intentar prevenir el burn out. Per això també vam utilitzar alguns estudis que s'han fet sobre la resiliència i ens vam plantejar què fa que en circumstàncies laborals semblants, uns professionals estiguin més protegits que d'altres contra el burn out.

Nosaltres hem establert **set factors de protecció:**

1. En primer lloc, cal remarcar **la importància de l'equip**, sigui el format per una EBASP o per un conjunt d'EBASP. L'equip pot convertir-se en el sistema que detecti si comencem a mostrar símptomes d'esgotament i no ens n'adonem; per exemple, quan ens queixem contínuament o ens qualifiquem sempre negativament. Un bon equip supervisat també pot ajudar a fer-nos aturar i reflexionar sobre el moment en què som.

   En aquest punt vull explicar una experiència que hem tingut fa poc:. L'equip es va adonar que estava estancat, instal·lat en la queixa i sense poder "deslligar-se" del seu passat. Això també ofegava els professionals que s'incorporaven. La supervisora va proposar-nos un ritual: havíem d'apuntar en un foli tot el que volíem eliminar simbòlicament del nostre imaginari (expressions, pràctiques, etc.). Després haviem de cremar el foli amb l'objectiu de no parlar-ne més. Des que vam fer aquest "ritual de tancament" ens sentim més lliures.

2. Dues coses a tenir en compte en l'equip són el **sistema de creences** que crea i la lleialtat a una manera de funcionar, és a dir, sense fer un "ritual" com el que hem descrit o qualsevol altre ritual, a vegades és difícil sortir d'una manera de funcionar viciada i negativa: qualsevol pensament diferent dels de l'equip es pot viure com una deslleialtat al grup. Llavors impera la submissió a l'equip (la llei del silenci). Per això la supervisió de l'equip és molt important.
3. Un altre factor de protecció és **saber situar el conflicte i les demandes en el lloc que els toca**. Quasi diria que és una de les mancances més importants del professional: traslladar les responsabilitats a qui les tingui i a qui les pugui resol-

dre. La responsabilitat del professional és presentar la situació de la nostra feina diària als nivells jeràrquics superiors a través d'informes, però no és responsabilitzar-se de situacions que les administracions no resolen.

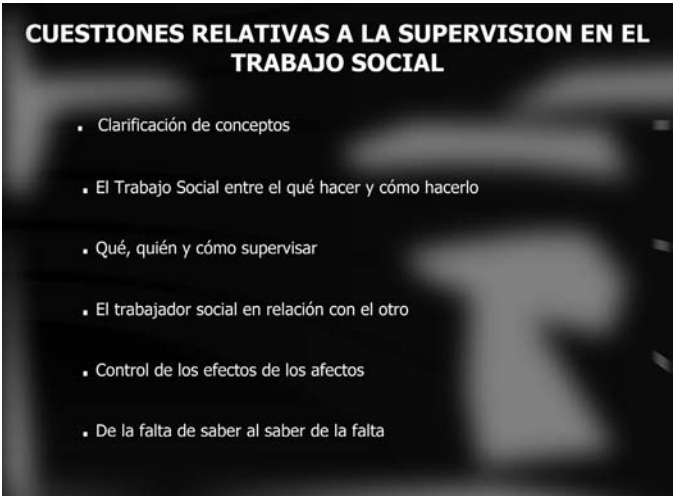
4. **Saber posar límits** (allò que demanem tant als usuaris): identificar quan és lícit i realista el que se'ns demana, és a dir, deixar de fer de *chico o chica para todo*. Crec que tots tenim present les vegades que altres institucions o professionals ens han passat una pilota que no ens corresponia amb l'excusa que era una qüestió social; quantes vegades no ens han demanat de fer de "cobrador del frac", carter o policia, per exemple.

També és necessari de saber quins són els nostres límits quan intentem provocar canvis en les persones amb les quals treballem i acceptar que els usuaris són persones que decideixen lliurement sobre la seva vida.

5. És veritat que la nostra feina és difícil d'avaluar, però encara que ens faltin **sistemes d'avaluació** i temps per avaluar, cal tenir una mirada positiva i realista de la feina feta. També hem de valorar si els canvis positius dels usuaris són deguts a la nostra intervenció; si no, sempre pensarem que el fet que una família vagi malament és degut a la nostra praxi i que si es donen canvis, és "casualitat".
6. **Factors de protecció ambiental** com, per exemple, gaudir d'un temps lliure diferenciat de la feina, tenir els mitjans propis per desconectar i gaudir del temps lliure o trobar el propi espai. Tenir bones relacions familiars i suport també ajuda a prevenir, segons alguns autors.
7. **Recursos personals** com l'empatia, l'autoestima i sobretot el sentit de l'humor aplicat a les situacions i a les limitacions dels professionals poden ajudar a viure la feina amb una perspectiva més optimista.
8. La **mirada positiva**. Dirigir una mirada positiva a la feina pot ser un factor clau. El fet de tractar situacions extremes i dures a vegades és difícil de comportar o endurar, però alhora és enriquidor i un observatori privilegiat que exigeix maduresa, creixement personal i una perspectiva interessant de la societat. Treballar amb persones és, abans que res, un privilegi; malgrat l'esgotament que provoca, també en podem gaudir si abordem les situacions amb una perspectiva positiva i d'aprenentatge permanent.

El que ens ensenya la **resiliència** és que molts factors individuals són innats, però d'altres es poden adquirir per mitjà d'un treball personal. Aquí el professional té la responsabilitat de treballar les àrees personals que poden ajudar-lo a gaudir més de la feina.

Cuestiones relativas a la supervisión en el trabajo social



Carlos Rey. Psicòleg clínic

Muchas son las cuestiones e interrogantes que se nos presentan a la hora de pensar en la pertinencia y modalidad de llevar a cabo la supervisión en el Trabajo Social. Los hay que tienen resistencias hasta con el mismo término de *supervisión*. Yo me encuentro entre ellos. Si supervisión remite a *una visión super*, no es de extrañar que se asocie con una *visión superior*, en la que está presente la jerarquía y por lo tanto la vigilancia.

¿Y si la supervisión tuviera que ver con una *visión lateral*, mejor aún, con una escucha paralela? Si fuera así, si de lo que se trata es de una *escucha* y no tanto de una visión, entonces estamos hablando de alguien que nos puede acompañar en el recorrido de nuestras dificultades profesionales y que al mismo tiempo nos protege. Alguien que nos *escolta*, que nos escucha, nos acompaña y nos protege de los contragolpes de nuestra profesión. La supervisión no es pues vigilancia sino protección. Pensemos por un momento en la figura del que da escolta a un personaje. Desde la discreción de su rol la protección que ofrece consiste en la vigilancia *a los otros*. El peligro es el peligro que puede venir de los otros. En ausencia de medidas de protección que en otras profesiones son obligatorias, qué menos que dotarnos de un recurso tan elemental como la supervisión. Pero ¿qué supervisar?, ¿con quién?,

¿individualmente o en equipo?, ¿por profesionales o por proyectos?, ¿existen clases de supervisión?... Empecemos por esta última cuestión. Creo que para manejar un instrumento de trabajo, una herramienta como la supervisión en la particularidad de nuestro quehacer, no hace falta deformarla. Más que clases de supervisión tendríamos que hablar de fases por las que se pasa y de modalidades en las que se lleva a cabo. Aun no siendo lo mismo empezar que tener experiencia, supervisar en grupo o individualmente, no es recomendable dar un nombre a cada paso que damos, si no es a riesgo de no saber, finalmente, de qué estamos hablando. Para saber de qué estamos hablando cuando hablamos de supervisión podemos empezar por hablar de lo que no es.

Generalmente, se ha relacionado la supervisión con el periodo de formación, más concretamente con el pasaje de la escuela al trabajo. Como puente entre la teoría y la práctica. En otras ocasiones se plantea como formación permanente, como control de calidad o como control administrativo o institucional. Para que no todo pueda tener cabida en el concepto de supervisión, reivindico la vigencia de otros conceptos como el de *tutoría, reciclaje, formación permanente, coordinación, asesoramiento, control laboral y administrativo, revisión y evaluación de la práctica,* etc. Por eliminación, la supervisión, tampoco es el vademécum de las famosas recetas mágicas.

Para terminar con este proceso de clarificación conceptual, creo que podemos estar de acuerdo en que el Trabajo Social puede quedar resumido en dos preguntas claves: ¿qué hacer? y ¿cómo hacerlo? Ambas son consecuencia de que la característica del Trabajo Social es un quehacer, una práctica, una actividad. A la pregunta de ¿qué hacer? tiene que responder el encuadre institución desde donde se trabaja. Y es a ella a la que le corresponde controlar y coordinar lo que se hace. La cuestión de ¿cómo hacerlo? tiene que ver con nuestra posición técnica, con nuestra formación en el manejo de una técnica, de allí se deriva la necesidad de un aprendizaje, de un entrenamiento, de un reciclaje, de un asesoramiento, de una formación permanente, etc.

Por otra parte, en tanto que la técnica nos ofrece control pero también puede escapar a nuestro control, es que el Colegio Profesional nos remite a la Ética. El Código Deontológico nos previene contra el peligro de que el saber y la licencia, muchas veces supuesta, ya que no está controlada por una relación contractual, acaben representando un poder sobre el otro, sobre el usuario.

Acabo de introducir dos términos que quizá por demasiado evidentes no habían salido antes. Me refiero a la *relación* y *al otro*. Efectivamente, la pregunta de ¿cómo hacerlo? también tiene que ver con un otro identificado como usuario. En segundo lugar el ¿cómo hacer? se da en el contexto de una relación que llamamos relación profesional usuario, y tercero y más importante, de la naturaleza de esa relación depende que consigamos los objetivos propuestos.

La relación que se establece con el otro sería, pues, el núcleo objeto de supervisión, o en mi preferencia conceptual, lo que quedaría sujeto a control. Pero ¿por qué precisamente la relación que establece con el otro ha de ser el blanco de la Ética y del control o supervisión. Tengo tres respuestas que me funcionan como premisas: 1ª.- Este tipo de trabajo no tiene otro contexto ni otra forma de expresión que no sea la relación con el otro, o sea, a través de la relación que se establece con el usuario. 2ª.- Este tipo de relación profesional está sujeta a las mismas posibilidades que cualquier otra relación humana: ternura, rechazo, seducción, compasión, pena, etc. 3ª.- A diferencia de otras profesiones que también trabajan con seres humanos, el tipo de relación profesional que se establece en nuestra profesión, es particular y especial, en cuanto que nos relacionamos con *los problemas* de las personas, con los dramas humanos, con los conflictos... de los cuales, nosotros, en tanto que humanos, no estamos liberados ni vacunados. Esto hace que los problemas, los conflictos enganchen a los profesionales de una manera particular, y como particular quiero decir, como sujeto con nombre y apellidos e historia personal.

En estas circunstancias, el peligro para el profesional es la inmovilización como profesional, haciéndonos adoptar posiciones de precipitación o bloqueo. Es por ello que hay que cuidar al profesional, justamente para que no se enganche, para que no se implique a título personal con el conflicto y sí lo pueda hacer como profesional. Esto es difícil porque nadie es una roca y mucho menos cuando se trata de problemas.

Por lo dicho, de lo que se trata en la supervisión es de *reducir, controlar los efectos de los afectos* que se producen en la relación profesional, precisamente para asegurar esa respuesta profesional que, al fin y al cabo, es lo que necesita el usuario.

La supervisión tiene que ver con cuidar al profesional de aquellos casos en los que es frecuente que uno –y el más pintao se sienta perdido, angustiado, invadido, anulado por la historia que nos traen. De lo que se trata es de analizar las particularidades del caso que provoca este tipo de enganches.

En ningún caso se trata, y menos si no se pide, de supervisar la línea ideológica o teórica del profesional o del equipo que presenta el caso, sino de analizar las dificultades que se encuentra el profesional para hacer aquello que cree que tiene que hacer. Un usuario pide ayuda a un profesional, no a una teoría determinada. Perogrullada que a veces se nos olvida. Como el hecho de que el supervisor tiene que estar fuera del caso y si se trata de una institución tiene que estar fuera de ella. Tampoco será gratuito insistir en que la supervisión tiene que ver con el rol profesional no con la persona, ni con las condiciones laborales en que se está llevando a cabo el trabajo.

La supervisión supone el ejercicio ético por excelencia en cuanto que limita la acción profesional, pero amplía el análisis de la demanda, la compresión de la conflictividad que anida en aquello que no se disuelve con facilidad ni rapidez, y por lo tanto aumenta la capacidad de las respuestas. A nivel teórico permite la claridad

conceptual y a nivel práctico la transparencia metodológica. Y es que la supervisión es una confrontación, es una reflexión al borde, con, contra la frontera, en el límite. Es allí donde se da la producción de las interpretaciones posibles y, la mayoría de las veces, lo imposible de nuestras intenciones, de nuestras buenas intenciones. Y es que la supervisión nos pone en la dirección que va de la falta de saber al saber de la falta.

Sobre los aspectos concretos sujetos a control, propongo los que siguen: a) Qué del caso tiene efectos en el profesional. Qué común denominador de la particularidad de los casos afecta al común denominador de los profesionales. b) Qué me interesa saber del caso para ajustar mi acción. c) Qué efectos tiene mi práctica en el caso. d) Cómo controlar los efectos de los afectos.

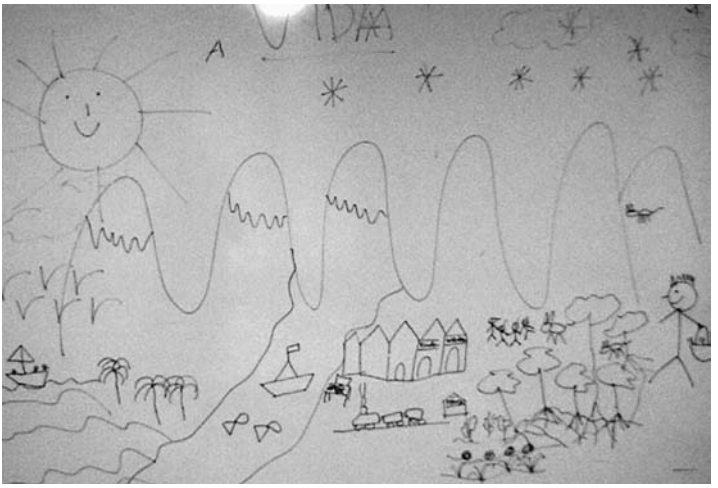
Para acabar una historia que les sonará a muchos: "Había un hombre extremadamente rico, afortunado y de renombre, pero no obstante insatisfecho, disconforme consigo mismo. Recorrió entonces el mundo interrogando a sabios, filósofos, hombres de estado sin hallar respuesta a su pregunta por el sentido de la vida. Finalmente sus peregrinaciones lo llevaron a una meseta tibetana, donde vivía un anciano con la reputación de ser el hombre más sabio de la tierra. Luego de vencer muchas dificultades, llegó hasta él y le preguntó: '¿Cuál es el sentido de la vida?', y el anciano le dijo:' La vida es la fuente'. Contrariado, el hombre rico dijo: 'No va a decirme que hice kilómetros y kilómetros atravesando toda la Tierra para escucharle decir que la vida es una fuente'. Entonces el anciano levantó el rostro y dijo: '¿Cómo, no lo es...?'".

El anciano de esta historia se muestra capaz de ocupar el lugar que el otro le da, sin que esto quiera decir que lo acepte o se confunda con él. Es como si le dijera: "Sé tanto como lo que tú crees ignorar. También yo soy humano". El peregrino supone que existe la verdad y que alguien la tiene, supone que sabría reconocerla. Si la reconoce quiere decir que la conoce. Si conoce, sabe, si sabe, no es ignorancia y si no es de la ignorancia de lo que se trata, tampoco de la inocencia.

El anciano hace de sostén del peregrinaje y es garante de que éste continúe y busque la verdad que le pertenece. La respuesta del anciano es una respuesta meditada, que surge de entre el incienso que el peregrino paga. De la boca del anciano en trance sale una palabra que va dirigida no a la búsqueda que el sujeto realiza, *sino al sujeto que se realiza en esa búsqueda*. El anciano tan sólo es el estárter que garantiza que el motor no se pare ni siquiera en las frías noches de la duda, ni ante el bloqueo de la angustia.

El anciano, como el supervisor, escucha la falta de saber como síntoma que permite la demanda, a continuación trabaja las resistencias individuales o grupales a la investigación, al análisis. Este peregrinaje que es la supervisión, es ni más ni menos que el recorrido de la falta de saber al saber de la falta.

LA TRANSFORMACIÓ DE LA PRIMERA ACOLLIDA EN EL TRACTAMENT INICIAL AL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS DE LA ZONA FRANCA



Autors: **M. Lluïsa Clua Gaya, Rosa Mª Pérez Franco, Susana Bonet Casals, Anna Canals Boix**
Col·laboradors: **Carmen Cercadillo Hernando, Elena Francisco de Pedro, Rosa Gibert Pibernat, Núria González Diosdado, Teresa Moreno Almirall, Pere Novella Izquierdo, Mª Jesús Pons Cerdà, Jaume Prat Picas.**
Agraïments: **a la nostra supervisora Susana Vega i als responsables del Districte Sants- Montjuïc, especialment a la Direcció de Serveis Personals.**

I en destacaria que aquest procés no s'hagués pogut fer sense la implicació de tot l'equip

1. Presentació

Us explicaré com L'Equip de Serveis Socials de Zona Franca s'ha transformat en deu anys, tant pel que fa als seus integrants com als criteris, les teories, les metodologies i les pràctiques d'intervenció.

Presentem a debat i amb la intenció de generar noves alternatives, els elements que considerem més significatius i que estan relacionats amb el que es denomina **primera acollida,** concepte que a l'actualitat preferim anomenar **tractament individual.**

Per fer-ho, ens centrarem en:

1. Elements del model institucional
2. L'exposició diferencial d'alguns conceptes
3. L'organització professional al CSS

1. Elements del model institucional:

- En aquest apartat introductori considerem important fer referència al marc genèric on s'ubica el treball, és a dir, el model institucional d'on partim: el **Circuit organitzatiu de l'atenció individualitzada i/o familiar: criteris i funcions.** Document Pla d'Atenció Primària Ajuntament de Barcelona - Novembre 1994. Que és el que instaura el model de 1a. acollida i de tractament.

En ell es plantegen criteris d'atenció uniforme a nivell de ciutat.

2. L'exposició conceptual d'alguns conceptes:

- Introducció conceptual: considerem oportú a mode d'ubicació inicial tenir en compte on ens porten les definicions de cada concepte, ja que tant individualment com socialment i culturalment pren determinades orientacions la terminologia que s'utilitza, molts cops amb un caire simbòlic però determinant :

- Acollir:

1) **Rebre algú que es presenta** (especialment admetre'l a casa teva).
2) Tenir la capacitat de rebre persones, d'allotjar-les. Servir de refugi a algú.
3) Admetre, acceptar, aprovar.
4) En sentit figuratiu: **atenir-se a la voluntat o dictamen d'un altre**
5) Refugiar-se, retirar-se i prendre empar.
6) Rebre amb un sentiment o manifestació especial l'aparició de persones.

- Tractar:

1) Procedir de vers algú de tal o tal manera.
2) Qualificar algú.
3) Relacionar-se amb algú.
4) **Parlar amb algú per acordar o arranjar quelcom, per arribar a un resultat, a una decisió conjunta.**
5) Procurar, intentar, la consecució d'un fi.
6) Prendre una cosa com a objecte d'estudi, de discussió, etc.

(Font, Enciclopèdia Catalana)

La nostra pràctica i experiència ens fa entendre el nostre treball des d'un concepte que s'apropa més al tractar, on pren força sobretot l'altre en el procés de canvi.

3. L'organització professional al CSS:

Nosaltres hem diferenciat cinc etapes per les que ha passat el nostre centre (1994-1996, 1997-1998, 1999-2000, 2001-2003, 2004-...), que ens ajuden a ubicar el procés de transformació. Ens centrem en aquells aspectes que considerem de major interès i més adients per entendre aquest procés. Encara que aquí per tal d'ajustar-nos al temps d'exposició explicaré principalment l'etapa inicial i l'actual.

Pretenem, a mode de reflexió, poder aportar la nostra experiència per generar debat i alternatives a la pràctica del treball del dia a dia, fent especial èmfasi en l'etapa actual (fruit d'un procés d'anys), etapa que com tot, està en procés viu de canvi i transformació.

3. LA PRAXIS I LES DIVERSES ETAPES EN EL C. SS. SS. ZONA FRANCA

3.1 Els antecedents

- 1994-1996 : El punt de partida.

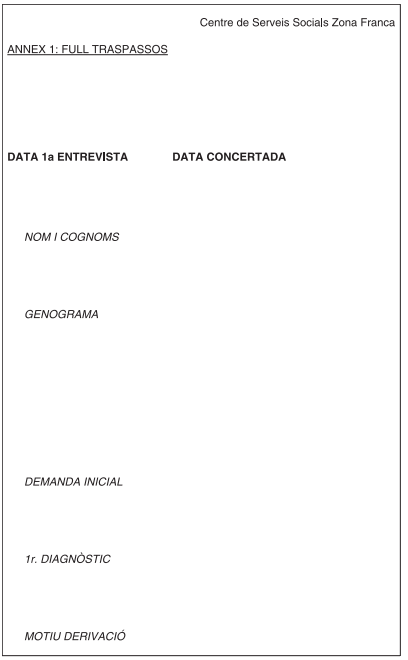
S'instaura el Pla d'Atenció Primària: s'informatitzen les dades d'usuari-família, passant a ser comunes a nivell de centre i es formen els equips de territori. Ja no hi ha els professionals referents per barris. Es comença a introduir el treball en equip. S'instaura el concepte de primera acollida i tractament.

A Serveis Socials de la Zona Franca i en el marc organitzatiu, cal dir que:

- *A l'entrevista de primera acollida* es recollia bàsicament: qui venia, algunes dades familiars, els ingressos econòmics i la demanda. Es centrava l'entrevista en la demanda i el recurs (resposta). A nivell individual l'assistent social de primera acollida, valorava si el cas requeria intervenció de tractament. Des de primeres, només es podien fer fins a un màxim de tres entrevistes.
- Si l'assistent social de primeres acollides valorava *el pas a tractament,* l'usuari sortia de l'entrevista amb nom i dia de visita del professional de tractament. A nivell d'equip el traspàs s'efectuava omplint el full de traspassos (on constava: nom i cognoms de la persona entrevistada, genograma, 1r diagnòstic i motiu de derivació). El cas era portat a la reunió de traspassos, espai on estava tot l'equip, i on es donava informació oral del cas a la persona que l'havia de rebre.

Es veia la primera acollida i el tractament com dues parts separades d'un procés

DEMANDA ➡ Problema / necessitat ➡ RESPOSTA


Centre de Serveis Socials Zona Franca

ANNEX 1: FULL TRASPASSOS

DATA 1a ENTREVISTA **DATA CONCERTADA**

NOM I COGNOMS

GENOGRAMA

DEMANDA INICIAL

1r. DIAGNÒSTIC

MOTIU DERIVACIÓ

De l'etapa 2001 – 2003. Les eines de treball:

Durant aquest període es crea diversa documentació que complementa l'expedient d'usuari-família i que ajuda a treballar a tots amb la mateixa metodologia, anant incorporant criteris i documents de treball que unifiquen formes de treball: (pla de treball, resum d'expedient, tancament de cas)

Destacaria d'aquesta etapa el document que tenim a la pantalla, el model de PT que utilitzem i que és molt significatiu al nostre CSS. Varem crear en aquesta etapa la comissió PT i les diferents persones que la van formar ens van ajudar molt amb la implantació d'aquest document a sistematitzar la intervenció que fem amb l'usuari i aplicar el model d'intervenció que aquí ens ocupa.

Sortir del model: DEMANDA ---- PROBLEMA ----- RESPOSTA per entrar en: DEMANDA: com a punt de conexió amb l'usuari ------ Entendre que li passa per fer una HIPÒTESI ------ i fer uns objectius d'intervenció: PT

Centre de Serveis Socials Zona Franca

ANNEX 2: PLA DE TREBALL

USUARI:
PROFESSIONALS: **DATA:**

GENOGRAMA FAMILIAR

SITUACIÓ SOCIAL

DEMANDES

DIAGNÒSTIC

PROJECTE D'INTERVENCIÓ

Objectius	Temporalització	Estratègies/Recursos

CONSENS AMB L'USUARI:

3.2 El present. 2004

La conceptualització. "La transformació del model":

Estem en el moment de: **"La cultura dels casos son del servei. Els casos son de l'equip.**

El tractament inicial ja no es vist com dues part separades d'un procés sinó com l'inici del procés. Per tant la nostra actuació:

- **En relació a l'usuari:**

  En els casos de famílies que tenen una cronicitat al servei, ens plantegem la recuperació de la història personal – antecedents familiars així com de la història de relació amb el centre. La demanda esdevé el punt de connexió amb l'usuari, intentem a través d'aquest anar més enllà per treballar des d'una implicació diferent en la visió de l'usuari i la seva família: vistos com a membres actius de canvi. Recurs en ells mateixos.
  El treball des de l'empatia i emocions, tant de l'altre com de nosaltres.
  Ubicació del professional des d'una posició no de poder sinó d'acompanyament constructiu de l'altre i de responsabilització d'ell mateix.

Tot el treball d'entendre, connectar, consensuar amb l'usuari permetrà l'eficàcia del treball posterior amb la família.

- **En relació a l'equip:**

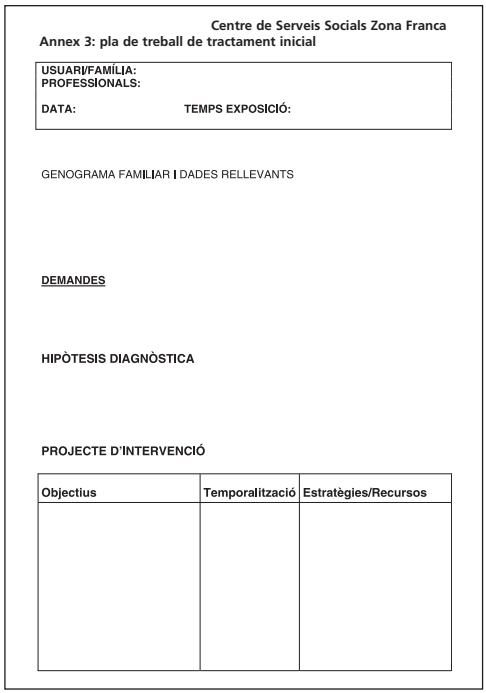
  Les metodologies de treball:
  - *A nivell individual-familiar:* hi ha un major nombre de professionals que viuen el procés amb rols diferents, és a dir, el tractament inicial és experimentat des de pràcticament tot l'equip.
    La confiança entre els membres de l'equip és un dels sentiments claus, aquesta surt d'un procés de creixement conjunt, de trencar inseguretats personals, d'apostar i arriscar-se amb noves formes de treball i d'estar disposat a compartir sense veure als companys com a rivals, sinó com a font de creixement. En la mesura que això es va aconseguint ens anem obrint com equip: ens dotem de major nombre d'espais interprofessionals, atenem conjuntament a l'usuari... I és en aquest sentit també que les conseqüències afecten positivament l'usuari.
    S'ha de tenir present que en els casos que hi han diferències professionals i aquestes no són explicitades, és l'usuari qui surt perjudicat, ja que cada interventor actuarà segons el seu criteri sense tenir en compte la intervenció de l'altre.
  - *A nivell grupal:* tots els membres de l'equip treballen variablement i interrelacionadament amb aquesta metodologia. La interrelació arriba també començant a connectar el treball individual amb el grupal, posant-se objectius ambdós nivells, tot i que estem en els inicis.

    En relació **als espais de treball:**
    Són rics i necessaris: supervisió indirecta grupal, coordinació entre professionals, assessorament amb el psicòleg, despatx amb la directora, despatx amb la recepcionista, l'espai de revisió de casos, l'avaluació, la programació, la reunió d'equip, la reunió de treball grupal.
    Per la seva rellevància en el que suposa el procés de construcció d'equip, des de la tasca, considerem oportú fer menció especial (sense desmerèixer els altres espais) a la **reunió d'anàlisi de casos** (abans reunió de traspassos):

    Característiques: hi som present tots els membres de l'equip (menys la recepcionista). Tothom pot portar casos. Espai de reflexió i debat on s'articulen hipòtesis diagnòstiques sobre els casos.
    Dinàmica:
    - Figura rotativa del moderador. Les seves funcions són:

1. El control del temps.
2. Ordenar torns de paraula, evitar que es repeteixin les idees.
3. Ordenar el debat.
4. Donar paraula a qui omple el pla de treball durant l'últim minut, per revisar hipòtesi, objectius, metodologia i temporalitat.
5. Devolució retorn: participació dels membres de l'equip, seguiment del temps.

- Figura de l'escrivà: És el professional que omple el Pla de Treball i és rotatiu.



Centre de Serveis Socials Zona Franca

Annex 3: pla de treball de tractament inicial

USUARI/FAMÍLIA:
PROFESSIONALS:

DATA: **TEMPS EXPOSICIÓ:**

GENOGRAMA FAMILIAR I DADES RELLEVANTS

DEMANDES

HIPÒTESIS DIAGNÒSTICA

PROJECTE D'INTERVENCIÓ

Objectius	Temporalització	Estratègies/Recursos

- Ordenació estructurada de qui presenta el cas: qui ve, perquè ve ara, resum història, què demana, problema que creu que té i solucions intentades, acord en el tancament de l'entrevista, sensacions que desperta el cas, hipòtesis inicial i perquè es porta el cas. Torn de preguntes i aclariments. Hipòtesis per part de tot l'equip (quantes més i més oposades

millor, totes vàlides) Propostes d'intervenció (objectius, temporalització, estratègies, recursos).

- Quan un cas ha de passar a un professional de tractament, es pren aquí l'acord del/s rol/s professional/s a assignar, però és, fora d'aquest espai i mitjançant la figura de la directora, que s'assigna el professional concret.
- Cada cop el tractament inicial, en base als acords que surten de la reunió, té un major nombre de complementacions. Complementació vol dir que, el professional de tractament inicial realitza entrevista conjuntament amb qualsevol professional de tractament, desenvolupant aquest el rol de situar-se en el de tractament inicial. Això suposa una major riquesa en els retorns a les famílies, més mirades sobre el cas, etc. Es valora complementar al primer tractament quan: hi ha situacions que requereixen d'una exploració complexa, quan el professional del tractament inicial preveu que la situació sigui conflictiva, quan a nivell d'equip es vol fer un retorn determinat i cal per facilitar-ho la presència d'algú diferent, etc.

  Per aconseguir-ho, cal que l'equip es doti d'espais per preparar les entrevistes, establir el paper de cada professional... Importància de ressaltar tots els elements previs a l'entrevista, així com, els posteriors (avaluació, tornar a l'anàlisi de casos...). Aquestes complementacions són un dels elements claus perquè tots els membres de l'equip entenguin l'atenció inicial com a part d'un procés i vegi l'usuari des de la continuïtat. A la vegada, ajuda a donar als professionals experiències que els faran entendre que l'atenció inicial es dota d'una especificitat.
- Un cas es pot analitzar en aquest espai diferents ocasions si el professional ho considera oportú.

DEMANDA ➡ HIPÒTESI D'AVALUACIÓ ➡ PLA DE TREBALL

Les eines de treball:

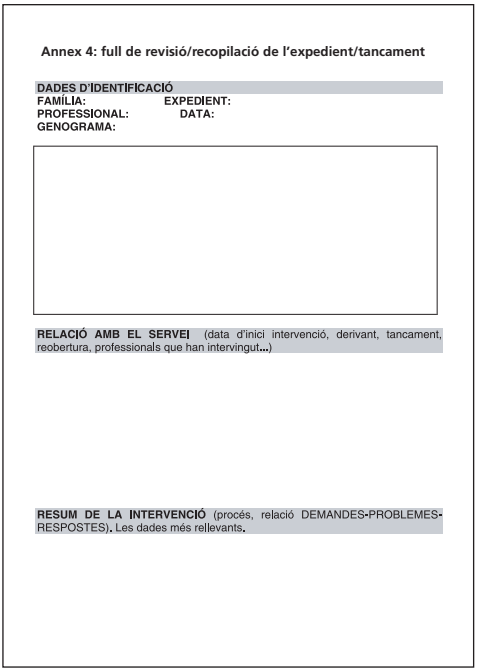
En aquest sentit, volem destacar la feina feta des de les comissions de treball que han estat bàsiques en el procés de transformació.

Les comissions de treball ens permeten organitzar-nos en petites estructures que son canviants i que ens permeten treballar temes, crear bases d'intervenció, analitzar la feina feta, crear treball en xarxa amb el territori, i realitzar documentació, que es va revisant constantment i adaptant a les necessitats de l'usuari i de l'equip.

Volem posar especial èmfasi en la documentació que omplim en finalitzar la intervenció amb un cas. Resumir el treball fet i deixar les dades més rellevats

com són: data i motiu de tancament, hipòtesi, elements a tenir en compte si torna l'usuari/família, relació establerta amb el servei, resum de la intervenció, facilitarà futures intervencions si l'usuari/família torna, serà una guia orientativa per treballar de nou. Aquest treball (de registrar el tancament) s'entén des de l'òptica que els casos són de tots i és una forma de facilitarnos el treball quan requereixin de futures intervencions.

Aquí a la diapositiva podem veure el model que utilitzem per les existents actualment son: laboral, adolescents, petita infància, primera acollida, escoles, treball grupal i servei d'atenció a domicili.

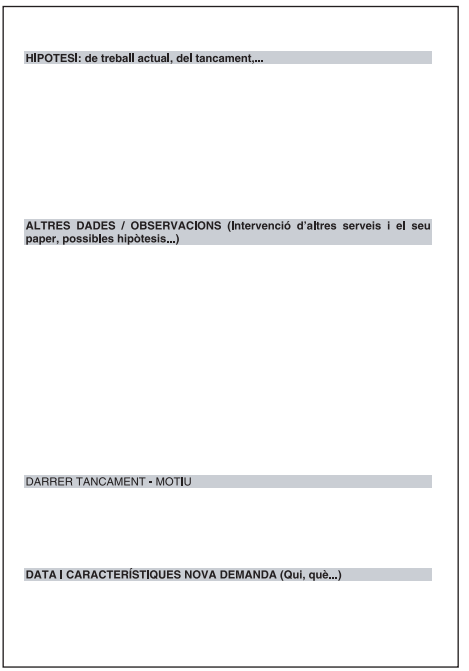


Annex 4: full de revisió/recopilació de l'expedient/tancament

DADES D'IDENTIFICACIÓ
FAMÍLIA: **EXPEDIENT:**
PROFESSIONAL: **DATA:**
GENOGRAMA:

RELACIÓ AMB EL SERVEI (data d'inici intervenció, derivant, tancament, reobertura, professionals que han intervingut...)

RESUM DE LA INTERVENCIÓ (procés, relació DEMANDES-PROBLEMES-RESPOSTES). Les dades més rellevants.



HIPOTESI: de treball actual, del tancament,...

ALTRES DADES / OBSERVACIONS (Intervenció d'altres serveis i el seu paper, possibles hipòtesis...)

DARRER TANCAMENT - MOTIU

DATA I CARACTERÍSTIQUES NOVA DEMANDA (Qui, què...)

Les relacions amb l'exterior:

Amb els altres serveis i entitats del territori, podem fer derivacions o en funció de les característiques del servei amb el que et relaciones podem realitzar treball conjunt.

No som un servei que pot treballar aïlladament amb les famílies sinó immers en una comunitat que es dota d'altres institucions, centres, veïns... que tenen una relació directa i/o indirecta amb l'usuari i amb nosaltres. És important

tenir en compte les interrelacions i les línies de treball conjuntes (treball en xarxa). Som conscients que estem a l'inici d'aquesta línia de treball.

A mode de reflexió final dir-vos

El tractament inicial ha pres consideració, com es pot veure, no només des d'aquells professionals que estan a la primera línia d'aquest sinó per part de tot l'equip,

Tots hem vist la seva importància i valorem la continuïtat del treball amb l'usuari/família i som conscients que les intervencions posteriors vindran determinades per la intervenció inicial.

Així doncs en funció del model d'intervenció que apliquem haurem de dotar la estructura organitzativa.

Aquí us he explicat la petita experiència que han portat endavant les diferents persones que han passat pel CSS Zona Franca, però hi ha multitud d'experiències, tantes com equips de treball. Pel que us animem a compartir els processos de transformació conjunt per tal de millorar la qualitat d'atenció.

I és, gràcies a jornades com aquestes, que ens permeten reflexionar i compartir les experiències del treball, per tal d'enriquir-nos mútuament els professionals que treballem en aquest camp i tenir coneixement de que fem amb i per l'usuari.

Possibles efectes saludables de l'atenció en els serveis socials d'atenció primària

Àngela Fontanilllas i Giralt. Psicòloga del Centre de Serveis Socials del Districte de Sants-Montjuïc de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquesta comunicació voldria reflexionar, a partir de la pràctica com a psicòloga en un centre de serveis socials d'atenció primària, sobre **l'experiència relacional que es dóna entre el professional i l'usuari** en l'atenció individual i familiar.

La pràctica ha portat l'equip en què treballo, el CSS Poble Sec, al qual agraeixo l'entusiasme i l'experiència que m'aporta, a parar atenció en aquesta **experiència relacional** perquè s'observa que en el procés d'ajuda el **com** i el **què** estan units íntimament. Aporten en la seva globalitat un missatge que ha de ser coherent perquè sigui rebut saludablement per l'altre. El que expressem verbalment, l'ajuda per a l'autonomia, ha de quedar confirmat o, almenys, no ha de ser contradit per les nostres actituds i les nostres tècniques de treball.

Desenvoluparem la reflexió sobre aquesta experiència relacional basant-nos en tres punts:

1. Els elements de la relació, que diferents enfocaments teòrics caracteritzen com a saludable.
2. Les dificultats que comporta el context dels serveis socials per mantenir-se en una posició que permeti aquesta experiència relacional.

3. Els elements que hem de tenir presents en la pràctica per tenir una experiència relacional saludable.

Finalitzarem amb un cas concret.

1. Elements per a una relació saludable

En el contacte que una persona o una família té amb els serveis socials, amb uns professionals concrets, es dóna una experiència nova de relació, un nou procés relacional entre el professional i el demandant. Howe (1997) afirma que aquests serveis "tenen oportunitat de millorar la qualitat de les experiències de relació de les persones ateses i promoure'ls un canvi".

Els diferents models teòrics coincideixen a considerar **la qualitat de la relació** entre el professional i l'usuari com un dels elements essencials en el procés **terapeutic**. **La qualitat de la relació** depèn de revalorar el procés d'intercanvi i diàleg entre els participants i de mantenir una experiència de relació consistent, afable i afectuosa en què predominin la predisposició a l'escolta i l'empatia, el respecte, el dubte com a model de comprensió, la reciprocitat...

Richard Sennet (2003) creu que el respecte mutu entre el professional i l'usuari és el principi bàsic per a unes polítiques eficaces de benestar social; també remarca les dificultats de mantenir aquest respecte: "Les solucions socials es mostren amb més claredat quan es consideren les desigualtats que emboiren els tres codis moderns del respecte: fer alguna cosa per si mateix, cuidar-se de si mateix i ajudar els altres" (pàg. 263). Aquest autor ens fa pensar com es pot practicar el respecte en la posició de desigualtat que es dóna en la relació d'atenció en els dispositius de benestar social. Esmenta com un element bàsic **l'actitud de col·laboració**, **la participació activa**, que compara a la que es dóna en una interpretació musical en què participen diferents instruments: com s'han d'acoblar els uns als altres, respectar-se, no ofegar-se, callar perquè l'altre s'expressi… Aquest autor entén que la manca de respecte no prové d'estar en una posició de dependència de l'altre en el procés de satisfer unes necessitats pròpies, sinó de la pèrdua d'autonomia. Sennet afirma: "El tipus d'igualtat que he defensat en aquest llibre es basa en la psicologia de l'autonomia. Més que una igualtat de comprensió, **l'autonomia implica acceptar en els altres el que no podem entendre d'ells**. Acceptant-ho, tractem el fet de la seva autonomia en condicions d'igualtat amb la nostra" (pàg. 264).

El respecte mutu, el coprotagonisme, ens situa **en una posició d'estar disposats també nosaltres a canviar en funció del diàleg amb l'altre**.

2. Les dificultats per mantenir-se en una posició saludable

En aquest apartat volem reflexionar sobre els aspectes del context en què es dóna la relació entre el professional i l'usuari i que per la seva complexitat poden alterar la posició del professional.

La pràctica ens mostra com és de difícil per al professional mantenir-se en posicions tendents de diàleg, empatia i reconeixement de l'altre, de manera que pot anar derivant cap a posicions més rígides, cosa que pot provocar un allunyament en la relació.

Esmentem alguns elements d'aquest context:

Ens trobem en una situació de control i ajuda

L'encàrrec que les institucions fan als serveis socials inclou l'ajuda, en el sentit de canvi i control social. Es pot fer difícil integrar tots dos conceptes: com s'inclou des de l'ajuda el control en els aspectes de reconeixement de drets, de situar la norma en l'interès per l'altre, i com s'inclou des del control l'ajuda en el sentit de mantenir el diàleg, les capacitats i el reconeixement de l'autonomia de l'altre.

Simplificant, la complexitat es pot confondre amb la posició asimètrica entre el professional i l'usuari, **amb una posició de "tenir la veritat", per la qual cosa es pot caure en el parany de situar-se com a responsable de l'altre.**

La asimetria no es contraposa a la reciprocitat en la relació, a la flexibilitat en el respecte i el diàleg.

L'amplitud i polivalència de l'oferta

És difícil de definir l'ajuda que aporten els serveis socials entre la tramitació de recursos i l'ajuda pel canvi de la situació. Per a l'usuari, **és molt difícil de fer una "demanda correcta"**, per la qual cosa en alguns casos se situa en una demanda material que pot ser poc apropiada, a parer del professional. Aquesta diferència comporta el perill que el professional se situï en **posicions d'enfrontament o d'adoctrinament de l'usuari**. Des d'aquesta posició es fa molt difícil d'obrir una experiència relacional saludable, dialogant. **Aquesta posició situa l'usuari en un lloc d'acatament passiu o d'enfrontament manifest i provoca l'allunyament.**

La diferència d'expectatives i referents culturals entre l'usuari i el professional

En el moment de trobada entre el professional i l'usuari, **coincideixen dos subjectivitats amb models diferents de referència** i, per tant, amb expectatives diferents sobre la relació i la seva finalitat.

Les expectatives d'ambdós poden ser molt diferents; per tant, cal diàleg i aproximació.

Per obrir el diàleg, el professional també ha d'estar disposat a canviar en funció del coneixement de l'altre. Hi ha el perill que aquest diàleg no es faci o que sigui substituït per les expectatives del professional. Hi pot haver un cert *furor curandis* que idealitzi la realitat i plantegi objectius de treball que no parteixen d'un acord, sinó d'una imposició acceptada passivament, de manera que el professional i l'usuari se situïn en un procés marcat pel fracàs i la decepció.

Si les expectatives no es compleixen, fàcilment hi pot haver una desvaloració depriment de l'usuari i del professional, com també una manca de percepció dels avenços que s'han pogut fer, ja que no arriben als nivells esperats. L'emoció dolorosa de la frustració pot entrar en la relació i dificultar establir una relació de suport, respecte i confiança mútua.

La posició de carència i urgència en què es presenta l'usuari

El context dels serveis socials facilita que la persona que s'hi adreça es presenti en una posició de carència i precarietat. Aquesta posició pot donar **una imatge de manca de capacitats que, si no és revisada, pot ser reconeguda i reforçada per la intervenció professional.** Pot provocar cercar solucions immediates i col·locar tota possibilitat i potència en el professional, de manera que aquest s'allunya de revalorar les possibilitats i la responsabilitat de l'usuari i d'altres dispositius implicats.

3. Elements a tenir en compte per mantenir-se en una posició de contacte i diàleg

Entenem que en l'atenció que presten els serveis socials d'atenció primària hi ha la possibilitat d'establir una experiència de relació saludable. Cal situar-se en una posició que permeti el reconeixement de l'altre, en el diàleg amb l'altre. Per dialogar ens haurem d'allunyar de posicions rígides en el sentit de tenir "la veritat" i "la responsabilitat" total. El diàleg implica flexibilitat poder modificar les pròpies posicions.

En un primer nivell hauríem de pensar no fer mal en el sentit de no provocar, per un zel professional excessiu, un malestar emocional ineficaç i iatrogènic, i de no reforçar els aspectes disfuncionals.

Pensem que uns elements que poden ajudar a situar-se en una posició de diàleg són **la identificació de límits i el coprotagonisme usuari-professional**. **Els límits** se'ns presenten com un fonament imprescindible de la pràctica. Identificar els límits del servei, del context, de l'usuari i dels professionals permet regular l'amplitud de la polivalència. S'ha de partir de la idea que no hi ha una solució total de les situacions que es plantegen, sinó possibilitats de petits canvis, de perspectives diferents, d'experiències reconfortants...

En aquest sentit, haurem de saber separar les nostres expectatives ideals, els nostres valors, la nostra teoria ideal i els nostres desigs respecte a l'altre per poder identificar l'altre amb la seva **especificitat i la seva diferència**. Apareix, així, la necessitat de l'altre, dels altres dispositius de la xarxa... Els serveis socials d'atenció primària tan sols són **un dispositiu** en una xarxa de dispositius. En relació amb aquests, no hauríem de convertir la xarxa en un laberint de camins trencats, sinó col·laborar a desxifrar un fil conductor que doni un sentit al procés de l'usuari.

El coprotagonisme. El problema o situació que porta l'usuari no ens pertany a nosaltres, sinó a ell/ella, i per tant, no ens el podem apropiar. Tampoc no ens pertany la solució, sinó la possibilitat d'aportar la nostra col·laboració i cercar conjuntament possibilitats noves.

La posició és difícil i necessitem els altres. Un dels indicadors que té el professional per copsar el desviament cap a posicions exteriors al diàleg són **les emocions** que li desperta la relació. Un sentiment d'hostilitat fàcilment ens farà passar a posicions de sobreexigència i subtilment a un control punitiu. Són aspectes subtils que s'expressen amb el to de veu, l'expressió corporal o la força de la mirada i que mantenen o obstaculitzen una relació dialogant. Cal poder comptar amb un equip el funcionament del qual també estigui caracteritzat per les actituds de respecte i diàleg, d'identificació de límits i coprotagonisme, d'il·lusió, curiositat i ganes d'aprendre. El treball en equip, els espais d'assessorament i la supervisió permeten contenir l'ansietat que comporten el diàleg i el fet de no tenir la solució, ni d'actuar directament en la demanda d'un recurs, l'ansietat d'esperar, de no actuar, d'estar en moments d'incertesa, d'escoltar, d'entrar en contacte emocional amb l'altre i amb les pròpies emocions.

Voldríem acabar exposant un cas concret

El senyor Josep té cinquanta-tres anys. No té parella ni fills; els seus pares són morts. Actualment viu en una habitació de relloguer. Cobra una Pirmi. Va treballar en el món de l'hosteleria fins als quaranta-vuit anys. Se li va acabar la feina i va anar vivint d'estalvis. L'AS planteja el cas a assessorament.

No ens entenem o no m'entén. Ja no sé què fer. En cada entrevista li dic que ha d'anar a l'INEM a segellar perquè potser té dret a algunes prestacions i té altres drets millors que la Pirmi i no els aprofita. És un avantatge per a ell, però no m'entén. Em diu que sí, passiu, però no hi va. Torna a venir, tornem a l'entrevista, l'hi torno a dir i quedem al mateix lloc, i jo hi insisteixo.

Veiem que no hi ha contacte, que l'AS parla un cop i un altre amb ella mateixa, amb la seva visió de la solució, i repeteix a l'usuari que aquesta és la millor. L'usuari aguanta passiu i hi torna: té una Pirmi. Potser també copsa el fons de bona intenció i d'interès de l'AS envers ell.

Parlem de la possibilitat d'entrar en contacte amb el senyor Josep desviant-nos del nostre focus d'interès específic, ampliant el focus de relació amb ell, interessant-nos per conèixer-lo.

En l'entrevista l'AS explica el que passa en la relació: "Vaig insistint que ha d'anar a l'INEM, però això potser no li interessa, a vostè". Ell parla de les dificultats que hi veu: és molt lluny, ha d'agafar taxis... Això ja ho ha dit en altres entrevistes, però ara l'AS s'ho pren d'una altra manera, no està capficada en el que ha de fer, no l'adoctrina, l'escolta.

La conversa es produeix; el senyor Josep explica coses d'ell, que li passen, que el preocupen. Explica la relació de "família" que té amb el rellogat del pis. Se li ofereix parlar de la possibilitat d'acompanyar-lo als llocs. Es va aproximant a explicar que també ha d'anar a un lloc de metges i explica que va al Cas, que té un cert problema amb l'alcohol, que li costa anar a aquestes visites... L'AS ha quedat satisfeta de l'entrevista i pensem que l'usuari també. Ha entrat en contacte amb l'altre i ha viscut aquest contacte. S'ha sentit capaç d'acoblar-se a l'altre en el diàleg en un reconeixement mutu. Esperar i intervenir; l'entrevista sona bé.

Per acabar, plantegem dues preguntes:

¿No és un reconeixement eficaç de l'altre l'escolta interessada a conèixer i comprendre l'especificitat de la seva situació vital? ¿No hem d'agrair que se'ns faci tanta confiança?

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES:

- Smith, M. L.; Glass, G. V.; Miller, T. I. (1980). *The benefits of psychotherapy. Baltimore*, The Johns Hopkins Universsity Press.

- Howe, D. (1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Paidos.

- Lambert, M. J. (1986). "Implications of psychotherapy outcome research for eclectic psychotherapy", dins Norcoss, J. C. (ed.) *Handbook of eclectic psychotherapy*. Nova York: Bruner/Masel.

- Bowly, J. (1988). *Una base segura. Aplicaciones clínicas de una teoría del apego*. Paidós (1996).

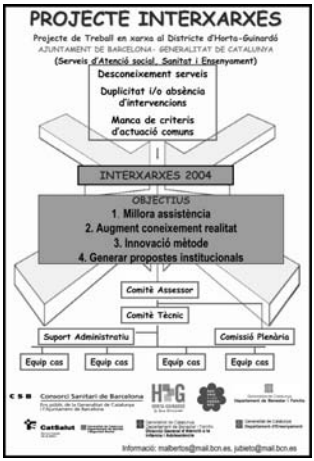
- Coderch, J. (2001). La relación paciente-terapeuta. Paidós.

- Andolfi, M. (2003). *El coloquio relacional*. Paidós.

- Linares, J. L. (1996). *Identidad y narrativa*. Paidós.

- Sennet, R. (2003). *El respeto*. Anagrama.

El projecte interxarxes del districte d'Horta-Guinardó



Pilar Causapié. Psicòloga de l'EAIA Horta-Guinardó de l'Ajuntament de Barcelona
Josep Maria Elias. Pedagog de l'EAIA Horta-Guinardó de l'Ajuntament de Barcelona

Si bé el projecte Interxarxes ja va ser presentat en les darreres IV Jornades SSAP pels nostres col·legues dels SSAP, hem cregut convenient fer aquesta nova presentació per dos motius nous:

a) la consolidació del projecte en el seu quart any de funcionament amb una revisió profunda del treball de casos;
b) el fet de posar èmfasi en els aspectes del projecte que suposen innovacions metodològiques d'ençà dels dos primers anys (seminari d'actualització de serveis, seminari d'anàlisi de casos, grup de pares d'adolescents, seminari d'actualització en tècniques grupals, revisió de documentació...).

Definició del projecte

Aplicació d'una xarxa de coordinació estable entre els serveis de salut, ensenyament i els serveis socials d'atenció als infants i adolescents del districte.

Funcions principals

La programació d'accions conjuntes que afavoreixin l'intercanvi d'informació i coneixements després d'haver revisat periòdicament l'assistència oferta a l'usuari.

Objectius generals

Assoliment d'una millora de la qualitat assistencial.
Augment del coneixement de la realitat de la infància i la família al territori.
Aprenentatge dels professionals en el treball en xarxa.
Formulació de propostes relatives a la creació o millora dels recursos que hi ha.

Antecedents

Interxarxes va aparèixer a l'octubre del 2000 com un projecte pilot arran de la necessitat que es detectava en les coordinacions entre serveis d'establir criteris d'actuació encaminats a evitar moltes disfuncions en l'assistència dels serveis per la duplicació o l'absència d'intervenció, en la coordinació dels serveis mateixos a causa de la manca de treball conjunt i en el coneixement també d'aquests serveis i de les necessitats de la població d'un territori.

Aquest projecte recull l'experiència del districte i també de la Coordinadora Tècnica Interdepartamental de Coordinació de la Generalitat (CTIC).

Estructura organitzativa

Comitè assessor: aprova la memòria anual, vetlla per les aportacions dels diferents departaments i estudia les propostes fetes al projecte.

Comissió plenària: formada pels equips i professionals interventors. Es reuneixen dues vegades al mes.

Comitè tècnic: dinamitza el projecte i reforça la funció del coordinador. Les trobades són mensuals.

Equip del cas: format per professionals que intervenen directament en les famílies. Es reuneixen segons les necessitats del cas i a criteri de l'equip.

Serveis implicats en el projecte

Serveis socials d'atenció primària (SSAP), equip d'assessorament psicopedagògic (EAP), equip d'atenció a la infància i l'adolescència en alt risc (EAIA), Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), Centre de Desenvolupament Infantil d'Atenció Primària (CDIAP), àrees bàsiques de salut (ABS), Càritas, Fundació ADSIS (Associació de Serveis d'Iniciativa Social, Centre Juvenil Martí Codolar, centres d'educació especial (Carrilet...), Associació de Serveis d'Iniciativa Social (ADSSIS), Escola d'Aprenents.

Objectius específics del projecte

I. Intervenció en situacions familiars en què es donen dificultats especials.
II. Augment del coneixement de la realitat de la infància i la familia al districte.
    a) Seminari d'actualització de serveis (SAS).

Seminari fet per tal d'incrementar el coneixement mutu i ajustar les expectatives dels professionals sobre els serveis que hi ha (límits i possibilitats), el qual ha inclòs la presentació dels serveis públics i privats participants en el projecte.

b) Elaboració d'un informe sobre la infància i la família al districte.

III. Aprenentatge de la metodologia de treball en xarxa.

Seminari d'anàlisi i discussió de casos (SAC).

Espai d'anàlisi de casos en què participa un professional extern i que està obert a tots els professionals i serveis interessats a continuar la tasca d'aprenentatge de la metodologia de treball en xarxa. Les trobades són bimensuals.

IV. Generació de propostes d'actuació.
   a) Taller de pares d'adolescents: experiència grupal d'interserveis.
   b) Grup de discussió de pares d'adolescents.
   c) Millora de circuits de coordinació d'interserveis.
   d) Propostes de les disfuncions detectades: absentisme de romanesos, etc.
   e) Proposta de creació de serveis o equipaments (centre de dia per a adolescents).

V. Difusió del projecte.
   a) Difusió interna del projecte.
   b) Jornada "La infància al districte d'Horta-Guinardó" i Fòrum Interxarxes.
   c) Fòrums científics (jornades, congressos, articles).

Anàlisi de les intervencions familiars

Un cop designat el grup familiar a proposta de tres serveis interventors, els professionals inicien trobades periòdiques (equip del cas) amb la finalitat d'abordar interdisciplinàriament la intervenció.

Malgrat que la valoració general del projecte continua sent positiva, considerem necessari, per la naturalesa d'aquest, mantenir un esperit de millora i renovació permanent de tot allò que esdevé disfuncional. En aquest sentit, volem destacar quatre aspectes en què es concentren les qüestions que els professionals considerem que s'haurien de millorar en el projecte:

Zones o serveis que participen menys en el projecte

- Alguns serveis que s'han incorporat en una segona fase.

Les raons són diverses:

- En alguns casos ja hi ha coordinació al marge del projecte, si bé en molts els EAP de salut no participen en aquesta coordinació.
- A vegades hi ha hagut discrepàncies entre els serveis participants, sigui en el moment de la derivació o en el treball posterior. Aquestes experiències de dificultat han generat conductes d'inhibició respecte a la participació en el projecte.
- Alguns professionals diuen que la participació en el projecte suposa molt de temps i molta paperassa en relació amb els resultats obtinguts.
- També es destaca el coneixement insuficient que alguns professionals tenen del projecte.

Problemes en la derivació dels casos

Es constata que a vegades hi ha propostes que no arriben a formalitzar-se per diverses raons:

– Si algun professional o servei no està d'acord en la derivació al projecte, es desestima la seva, atesa la necessitat d'un consens total.
– El servei o el referent no veu clara la proposta de derivació i pot viure el fet més com una imposició que no pas com una altra cosa.

Assignació i funcions del referent del cas

En l'elaboració inicial del projecte, el paper del referent apareix com un element clau del cas. Aquest havia d'assumir un nombre elevat de funcions com ara ser el responsable de la convocatòria de les reunions de seguiment del cas, fer de fil conductor davant la família, globalitzar les intervencions de l'equip, aglutinar la informació, generar temes de discussió, elaborar el pla de treball aplegant i consensuant la informació i finalment omplir els protocols del seguiment.

El resultat de l'experiència ha estat que, si bé al principi la funció va ser coberta sense gaires entrebancs, avançat el procés i amb alguns casos nous que s'han incorporat darrerament al projecte, es plantegen resistències per assumir-la. Per això, aquesta està en ple procés de revisió.

Realment, aquesta figura no ha estat mai el referent davant la família, li ha costat molt assumir el rol i la seva funció ha presentat massa dificultats per aglutinar i recollir la informació.

La documentació prevista en el projecte (protocols) s'omple parcialment

La voluntat de disposar d'una documentació comuna pretén afavorir el seguiment d'una metodologia que ajudi en la construcció del cas, com també en l'anàlisi conjunta i en el seguiment posterior que se'n fan.

La documentació és una eina important per a les tasques d'avaluació global del projecte. La realitat actual, això no obstant, és que la documentació, que inclou bàsicament tres documents de cada cas (full de derivació, full del pla de treball, full d'avaluació), no s'omple en tots els casos, cosa que impedeix el compliment dels objectius proposats. Les raons també són diverses:

- Alguns professionals perceben aquesta tasca com a feixuga, excessiva i sobreafegida a la que fan quotidianament.
- En alguns casos, per les raons esmentades al punt anterior, no queda clar qui és el responsable d'aquesta tasca en l'equip del cas.
- Apareix com un obstacle burocràtic.

Propostes de millora

Un cop observades aquestes dificultats, proposem un conjunt de mesures que creiem que permetran modificar les disfuncions actuals:

Sobre la participació en el projecte dels serveis o professionals

- Augmentar la informació del projecte especialment sobre els serveis o professionals incorporats més recentment. Pel que fa als equips de salut i atenent-ne la dispersió pel territori, es proposa assignar un referent a cada servei per tal de facilitar la interlocució entre el projecte i el servei.
- Establir acords amb serveis que actualment no formen part del projecte, malgrat que atenen molts casos en què intervenen serveis inclosos a Interxarxes.
- Potenciar els espais actuals de coordinació (p. ex., les comissions socials a les escoles) per tal de no duplicar esforços.
- Tractar d'incorporar als casos atesos en el projecte els professionals dels serveis intervinents, especialment els professionals de l'EAP de salut.
- Millorar la definició del rol de referent del cas així com de la documentació.
- Augmentar el suport dels membres del comitè tècnic als equips del cas.

Sobre la metodologia de derivació de casos

- Establir una comunicació prèvia entre el professional derivant de manera personalitzada telefònicament o presencialment i la resta de professionals abans de la proposta escrita.
- En cas de desacord amb la proposta de derivació, fer una comunicació al coordinador o comitè tècnic per tal d'aclarir i debatre els motius de desacord abans de la desestimació definitiva.

Sobre el referent del cas

Ens replantegem el nivell d'exigència demanat aquesta figura. En el futur optarem per un professional de referència potser seguint criteris territorials o de disciplina base present en tots o quasi tots els casos, amb funcions exclusivament d'aglutinador de la informació que el desenvolupament del cas generi, sense demanar cap més funció. Això ens permetrà continuar estandarditzant la recollida per tal d'avaluar les fites assolides al final de cada període i establir, si escau, correctors que actualitzin la intervenció. De cap manera no podem permetre que aquesta funció influeixi negativament fins a provocar el desinterès dels professionals a participar en el projecte. Per tant:

- En redefinirem les funcions concretant-les en dues si escau: encarregat de la convocatòria de les reunions de seguiment de l'equip del cas i encarregat de la tramitació de la documentació bàsica.
- Igualment, ens plantejarem que de manera provisional l'any 2004 assumeixi aquesta funció el membre del comitè tècnic participant en l'equip del cas o, quan no es doni aquest fet, el coordinador del projecte si ho acorden totes les parts.

Sobre la documentació

Establir com a documentació bàsica per a cada cas un document de síntesi i assignar-ne la tramitació al referent del cas, que, si és possible, la recollirà en persona o, si no, telefònicament o electrònicament.

En la línia esmentada presentem una nova fitxa resum amb què volem substituir les tres anteriors a fi de simplificar la feina i seguir el principi tècnic que defensa la idea que "no cal que tothom ho sàpiga tot".

Per acabar, només em resta dir com a desig que cal anar aprofundint en la implicació de cadascú per tal d'assolir com a pròpies les fites obtingudes en el treball quotidià de tots plegats.

AVIS-NÉTS.COM
DEL GRUP A L'ASSOCIACIÓ

Esther López i Pérez. Psicòloga del Centre de Serveis Socials de la Franja Besòs del Districte de Sant Andreu de l'Ajuntament de Barcelona
Pilar Lleonart i Forradellas. Pedagoga de l'EAIA de Sant Andreu de l'Ajuntament de Barcelona

1. JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE

Aquest grup es crea com a resultat de la iniciativa de l'equip de serveis socials d'atenció primària del Centre de Serveis Socials Franja del Besòs i de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència en risc (EAIA) de Sant Andreu, tots dos equips de l'Ajuntament de Barcelona.

El projecte es fa per la situació que trobem i en la qual un gran nombre de nens i nenes estan acollits legalment en famílies extenses perquè els seus pares, per diferents raons, no els poden prendre a càrrec seu. La majoria d'aquestes famílies extenses són els avis dels infants, els quals tenen una funció parental amb els seus néts.

Per aquest motiu s'elabora un projecte d'**intervenció grupal** adreçat a avis acollidors amb dues finalitats: per una banda, que els avis tinguin en aquestes sessions grupals un espai d'intercanvi per poder-hi expressar preocupacions i trobar suport emocional i ajuda mútua entre tots ells i, per l'altra, un espai per intercanviar-hi experiències de la vida quotidiana amb els seus néts i reflexionar respecte al model educatiu i relacional aplicat, així com posar a prova noves pràctiques educatives que ajudin a potenciar una relació més adequada i saludable amb els seus néts.

A més, els professionals ens plantegem aquest espai familiar com un espai sociopsicoeducatiu en què es fa una intervenció de **preventiva** que permeti millorar l'atenció física, personal, social i educativa dels infants, i eviti la repetició de situacions de risc i marginalitat per les quals van passar els seus pares.

2. PRESENTACIÓ DEL PROJECTE

Hipòtesi

Partim d'una hipòtesi de treball que considera que oferir un espai d'intercanvi entre els avis acollidors que faciliti un coneixement nou i la possibilitat de posar en pràctica diferents alternatives de comportament i model educatiu respecte als néts facilita crear un ambient educatiu i relacional més saludable.

Objectius

El projecte se centra en uns **objectius generals** que pretenen millorar les necessitats biopsicosocials i educatives dels infants donant suport als avis acollidors i potenciant-los les habilitats personals i socioeducatives.

Els **objectius més concrets** són: incentivar la capacitat dels avis per expressar dificultats amb relació a l'educació i les necessitats dels seus néts, i oferir als avis la possibilitat de compartir i comparar les seves experiències familiars, i d'escollir i posar en pràctica maneres diferents d'entendre les dificultats i necessitats dels néts.

Metodologia

Per realitzar aquest projecte s'ha seguit el mètode de tractament social, el qual es basa en la premissa teòrica del "suport social". La finalitat és que el grup evolucioni fins a la creació d'un grup d'ajuda mútua amb un funcionament autònom.

Els professionals hem seleccionat diferents candidats fent unes entrevistes destinades a:

- Conèixer les seves necessitats respecte a la cura i atenció dels seus néts.
- Donar a conèixer el grup d'avis i el seu funcionament (horari, contingut).
- Saber de quina manera resolen els problemes, amb quin suport compten...
- Saber quines expectatives expressen respecte a la seva participació en el grup.

3. LA INTERVENCIÓ GRUPAL

• Mitjançant el treball amb grups d'usuaris que presenten característiques i situacions similars, es pot incidir des de dues perspectives bàsiques de la intervenció social.

Per una banda, s'aplica un **tractament psicosocial i educatiu** a les persones assistents al grup (avis). És un tractament caracteritzat per un paper menys rellevant del professional en el treball individualitzat. En el grup, el professional només facilita o canalitza les intervencions de tothom, però l'eficàcia de la intervenció està determi-

nada per les diverses aportacions de les persones participants. Aquestes expliquen uns relats de coneixements, sentiments i comportaments que es basen en vivències que tenen elements comuns però també una idiosincràsia variada segons els patrons d'afrontament de cada individu o família. Cada relat fa una funció de mirall en els altres.

Per altra banda, el grup permet incidir indirectament en els menors mitjançant els seus cuidadors, els quals són les persones més importants de l'entorn dels infants. Des d'aquest punt de vista, es fa una intervenció **preventiva.**

• El grup permet als participants **desangoixar-se** perquè poden expressar situacions estressants en un espai acollidor i receptiu. A més, els participants tenen l'oportunitat de sentir que poden ser útils als altres amb les seves aportacions, cosa que contribueix a **augmentar-los el grau d'autoestima,** certament malmesa en alguns casos.

Altres avantatges de les intervencions grupals són **l'ampliació de la xarxa social** dels usuaris i l'augment de la informació que els arriba sobre recursos socials, educatius, etc.

• Així mateix, el grup es pot constituir, com ha passat en aquest cas, en un **vehicle de comunicació i reivindicació** davant les institucions competents per protegir els menors.

4. EL TREBALL INTERDISCIPLINARI

En aquest projecte dos equips (SSAP i EAIA) fan un treball interdisciplinari i es distribueixen les funcions amb relació a aquests aspectes:

- La conducció del grup: dos professionals (una psicòloga dels SSAP i una pedagoga de l'EAIA) intervenen directament conduint les sessions de grup.
- L'equip de seguiment, suport i avaluació: quatre professionals (dues treballadores socials de l'EAIA, una psicòloga de l'EAIA i una educadora social dels SSAP) donen suport al projecte i a les conductores del grup i en fan un seguiment mitjançant els indicadors d'avaluació.

El terme *interdisciplinarietat* apareix en el Decret 338/86, que estableix el marc de l'atenció a la infància i adolescència en alt risc.

En aquest projecte i dintre del camp de l'atenció a la infància en risc, des del moment en què els professionals implicats comencem a treballar s'aplica aquest model de funcionament (interdisciplinari) com a forma d'entendre un treball eficaç.

La tasca que això comporta es basa en aquests aspectes:

• cada professional aporta uns coneixements específics i, en conseqüència, assumeix unes responsabilitats específiques;
• determinades elaboracions no impliquen la mera addició de posicions disciplinàries i aportacions professionals, sinó l'acord d'una síntesi coherent de totes;
• determinades decisions són una responsabilitat solidària de l'equip.

El procés interdisciplinari en aquest equip s'ha anat construint de manera particular i irrepetible per a aquest projecte, ja que en tot el procés de treball, des de la

primera elaboració del projecte fins a l'avaluació passant per l'aplicació i el seguiment, s'hi han implicat tots els professionals en el mateix grau, ja que tots ells, representants de disciplines diferents, sempre han cregut en l'eficàcia i l'eficiència del projecte.

5. EL TREBALL ENTRE ELS SERVEIS

Des del punt de vista de l'EAIA

En la funció d'atenció individualitzada, en el seguiment de les situacions d'acolliment de les famílies extenses, les quals representen el 50,7% de les mesures totals de l'EAIA, l'EAIA de Sant Andreu va observar que en la majoria de famílies acollidores es posaven de manifest qüestions relacionades amb la preocupació per la cura i l'atenció dels nens acollits i el tipus de relació afectiva i educativa establerta entre ells. Va veure necessari ajudar els acollidors per a millorar la relació amb els néts acollits. Va constatar, en definitiva, que molts acollidors tenien una gran responsabilitat, la qual, per una banda, era gratificant però, per l'altra, era altament estressant; que hi havia una manca de suport real i continuat de les institucions, i que els acollidors tenien sentiments de culpa i dubtes respecte al tracte i l'educació a oferir als acollits, així com dificultats relacionades amb el dolor per pèrdua o dificultats amb els seus fills; a més, havien d'afrontar les frustracions com a pares, la por del fracàs a l'hora d'educar i criar novament, i les dificultats actuals de relació amb els pares i els seus fills acollits. Tot això estava vinculat plenament amb l'edat dels avis acollidors, els problemes de salut relacionats amb aquesta edat i les dificultats pròpies de tornar a fer de pares quan pel cicle vital els correspondria fer d'avis.

Per això, l'EAIA va trobar adequat proporcionar una xarxa de suport als acollidors, ajudar-los a disminuir el sentiment d'aïllament social i oferir-los l'oportunitat de compartir experiències, estratègies educatives i intercanvi de vivències entre ells, tenint com a objectiu prioritari afavorir el benestar dels infants acollits.

Igualment, l'EAIA va considerar que aquest treball grupal permetria racionalitzar-se el treball, desenvolupar la funció de suport comunitari, agilitzar la coordinació i el seguiment amb els SSAP i optimitzar la funció d'atenció individualitzada.

Des del punt de vista dels SSAP

Segons el Decret 27/2003, del 21 de gener, l'atenció social primària es caracteritza per aquests aspectes, entre altres:

a) ser el punt d'accés més immediat al SCSS i el més proper a les persones i als seus àmbits familiar i social;
b) tenir la missió d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, les famílies o els grups, i contribuir a la prevenció dels problemes socials, i a la reinserció i integració social de les persones en una situació de risc social d'exclusió;

c) ser integral i estar orientada a les necessitats de les persones i basar-se en els principis de normalització, globalitat, integració, igualtat i participació.

Atenent aquestes característiques de l'atenció social primària i la necessitat, en aquest territori, d'atendre l'alt nombre de famílies amb menors acollits legalment amb una situació socioeconòmica deficitària que reiteradament feien demandes als SSAP de la zona, emergia la necessitat de col·laborar amb l'atenció especialitzada –en aquest cas, l'EAIA– per atendre aquesta població.

Val a dir que tradicionalment l'EAIA i els SSAP han treballat conjuntament per atendre casos individualitzats, però aquesta és la primera vegada en l'Ajuntament de Barcelona que els SSAP i l'EAIA treballen conjuntament en un projecte d'atenció grupal per a ususaris de tots dos serveis.

6. L'AVALUACIÓ

L'avaluació dels objectius s'ha fet a partir dels indicadors programats i dels instruments de medició elaborats. Per a l'arreplega de dades diferenciarem tres grans conjunts d'agents:

- els acollidors;
- els acollits;
- els professionals de l'EAIA i els SSAP.

L'avaluació elaborada pretén:

- veure si hi ha hagut canvis en la situació inicial de cada individu i després de la intervenció grupal i si s'han assolit els objectius definits;
- valorar el procés de la intervenció grupal per anar millorant les intervencions futures;
- tenir en compte la valoració dels integrants del grup, que ens pot permetre identificar els canvis percebuts per aquests i reconduir possibles millores en el procés i en el futur.

Per mesurar els resultats s'empra un **protocol** de registre de les sessions, un **qüestionari** de valoració de les necessitats dels menors, que es passa a les escoles, i un **qüestionari abans que comenci el grup i en finalitzar aquest**, el qual s'avalua posteriorment.

Al llarg de les sessions han sorgit les **diferents preocupacions** entorn de l'educació i la relació, l'atenció i la criança dels néts: els límits i les pautes educatives necessàries, les dificultats d'aprenentatge, les motivacions dels néts, les relacions amb els pares, el futur dels néts, les dificultats dels avis amb els pares dels menors, les pors i incerteses dels avis respecte a la relació present i futura amb els néts, l'adolescència dels néts, la relació amb els germans i la relació amb els amics, així com les diferents dificultats socioeconòmiques que es troben a l'hora de fer front a les necessitats dels néts: obtenció de beques escolars (llibres, menjador), pensions molt baixes, ajuts per al transport públic, per aconseguir un habitatge i fins i tot una ajuda de l'Administració més realista (actualment de 192,92 euros mensuals) d'a-

cord amb les necessitats i despeses generades pels infants. Amb relació a això, els avis van posar-se en contacte amb el síndic de greuges per tal d'expressar aquestes dificultats i demanar millores.

De moment els avis troben molt enriquidor aquest espai, han vist que hi ha altres avis en la mateixa situació que ells, han donat i rebut suport i han establert relacions d'amistat entre ells.

Els SSAP de la Franja del Besòs i l'EAIA de Sant Andreu veiem que ja es donen canvis importants en la dinàmica dels avis acollidors (vivències de situacions estressants sense tanta angoixa i temor, més capacitat d'anàlisi amb relació a diferents situacions familiars, confiança per compartir dificultats relacionals i educatives amb els néts, per posar en pràctica les orientacions donades pel grup...) que sens dubte repercuteixen directament en la situació dels infants acollits. El que podem dir després de tres anys de funcionament és que aquest **projecte avis-néts.com** és una experiència sociopsicoeducativa de molt d'interès per als avis, per als professionals i sobretot per als infants acollits que facilita vies noves de promoció social i educativa per als néts acollits.

7. PERSPECTIVES

Recentment s'ha ofert a oncles de tot el districte que es trobin en la mateixa situació la possibilitat d'acollir-los. Aquesta iniciativa respon a un desig dels avis participants i a una necessitat que el grup es mantingui en el temps. En aquests moments el nombre i la diversitat d'integrants del grup en podrien garantir la continuïtat.

Els professionals sempre hem tingut com un dels objectius de treball el fet que el grup arribés a funcionar d'una manera autònoma; actualment, després de més de dos anys de funcionament estem en condicions de posar les bases per tal que el grup sigui autònom.

A banda de la tasca de suport emocional, educatiu i social que ofereix el grup, aquest, des del començament i per iniciativa dels participants, sempre ha mantingut una actitud d'informació i reivindicació dels seus drets. Estan d'acord que els ajuts materials i tècnics rebuts per l'Administració no són suficients. D'aquesta manera van contactar amb l'adjunt del síndic de greuges per a la infància, el senyor Jordi Cots, que els va rebre molt cordialment i va iniciar un expedient per sol·licitar al Parlament l'equiparació de la retribució que reben els avis acollidors amb la retribució que reben els acollidors de famílies alienes.

Actualment la majoria de membres del grup estan apuntats a un curs d'ordinadors per familiaritzar-se amb les noves tecnologies i l'escola d'adults hi col·labora oferint un curs adaptat a aquest grup. L'objectiu a mitjà termini és crear una pàgina web per relacionar-se amb altres persones o grups d'acollidors similars i constituir una xarxa.

Mentrestant, tot just ha començat un procés d'assessorament del grup per tal que es constitueixi en associació.

BIBLIOGRAFIA

- Alberdi, I. (2003). Flexibilidad, elección y estilos de vida familiar, Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.
- Amorós, P; Palacios, J.; Fuentes, N.; León, E.; Mesas, A. (2003). Famílies cangur. Una experiència de protecció de la infància, Fundació "la Caixa", Barcelona.
- G. (1998). Las capacidades de la familia. Tiempo, caos y proceso, Editorial Herder, Barcelona.
- Barrientos, A.; Ferrer, H.; López, E. La prevenció en els serveis socials. Nous reptes, Vuitena Escola d'Estiu de Serveis Socials, juny i juliol de 1998, Diputació de Barcelona.
- J.; Carós, J.; Ferrer, H.; López, E.; Massip, J.; Pérez-Portabella, M.; Ubieto, J. R.; Vilajoana, J. (2001). El psicòleg als serveis socials d'atenció primària. La funció, els objectius, el futur, Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya.
- Casas, Ferran (1994). Prevenció i qualitat de vida dels infants, Jornades sobre la Prevenció del Benestar Social de la Infància, 29 i 30 d'abril, Barcelona.
- Cirillo, S. (1993). Familias en crisis y acogimiento familiar, Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.
- Espargaró, M. [et alii] (1998). La prevenció en els serveis socials d'atenció primària, Dossiers del Pla, núm. 5 (Pla integral de desenvolupament dels serveis socials).
- Flaquer, Ll. (2002). Informe sobre la situació de la família a Catalunya. Un intent de diagnòstic, Departament de Benestar Social.
- Garreta, C.; Güell, P. (1996). "Pronóstico y maltrato infantil", Bienestar y Protección Infantil, 3, p. 87-100.
- Garreta, C.; Lleonart, P. (1997) La infancia maltratada, International Society for Prevention of Child Abuse and Neglect. Ipscan
- Generalitat de Catalunya. Departament de Sanitat i Seguretat Social. ICAS (1988). Què són els EAIA?, Barcelona.
- Linares, J. (2002). Del abuso y otros desmanes. El maltrato familiar, entre la terapia y el control, Editorial Paidós. Barcelona.
- López, E. (2002). "Grup d'autoestima. Un projecte d'intervenció psicosocial", Grups, xarxa i comunitat. La praxi del psicòleg de la intervenció social, Col·legi de Psicòlegs de Catalunya.
- Lleonart, P.; Pallés, C. (1997). Propostes des de l'actuació pedagògica en els equips especialitzats en infància maltractada, Ipscan, Barcelona.
- Martín, C. (1994). "Configuracions familiars en relació amb un context social poc afavorit", Text i Context, Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, núm. 10, p. 36-39.
- Navarro, J. [et alii] (1992). "El psicólogo en los EAIA", Intervención Psicosocial, vol 1, núm. 1, p. 109-113.

- Piem, J. (1993). Avis i néts. Manual d'ús, Editorial La Campana, Barcelona.
- Pinazo, S.; Ferrero, C. (2003). "Impacto psicosocial del acogimiento familiar en familia extensa: el caso de las abuelas y los abuelos acogedores", Rev. Multiprofessional de gerontologia, 13 (2): 89-101.
- Marrero, J. L. [et alìi] (1998). Psicología jurídica de la familia, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- Minuchin, S. (1988). Familias y terapia familiar, Editorial Gedisa, Mèxic.
- Sánchez Vidal, A. (1996). Psicolgia comunitaria. Bases conceptuales y operativas. Métodos de intervención, Ed. PPU, Barcelona.
- Trisielotis, J. (1993) El trabajo en grupo en la adopción y acogimiento familiar, Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.
- Villalba, C. (2002). Abuelas cuidadoras, Tirant lo Blanc, València.
- Villalba, C. (2002). "Análisis de las redes de apoyo social de un grupo de abuelas con roles parentales substitutos", revista de Trabajo Social, art. núm. 579, vol. 2.

"La demanda: parany o oportunitat d'intervenció? Contextualització de la demanda dintre del procés: anàlisi i reflexió; entendre per realitzar un pla de treball"

Mª Lluïsa Clua i Gaya
Jaume Prat i Picas

Treballadors/es Socials de 1a acollida i tractament del Centre de Serveis Socials de la Zona Franca del Districte Sants-Montjuïc de l'Ajuntament de Barcelona

Col·laboradors: Resta de l'Equip del Centre d'Atenció Primària de Serveis Socials de la Zona Franca: **S. Bonet, A. Canals, C. Cercadillo, E. Francisco, R. Gibert, N. Gonzalez, M.T. Moreno, P. Novella, R. Pérez**

ESQUEMA

1. INTRODUCCIÓ

Mitjançant aquesta comunicació pretenem compartir la nostra experiència com un element d'anàlisi que ajudi a replantejar les intervencions en l'usuari i per a l'usuari des que es fa una demanda com a porta d'entrada o d'accés a l'atenció. Donarem prioritat al procés seguit (expectatives, història...) i no al moment en què s'efectua.

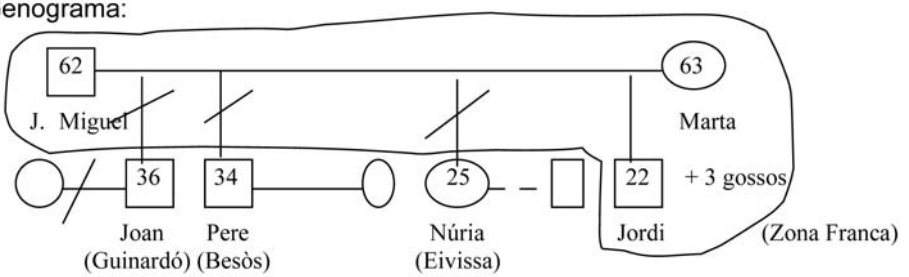
Volem aportar elements de reflexió i experiència sobre la importància de la contextualització de les demandes que fa l'usuari o la família als serveis

socials. Per tant, en una nova demanda s'hauran de tenir en compte tant elements de la història personal o familiar com elements de la història de vinculació amb els serveis.

Per fer-ho considerem oportú partir d'un cas concret que ens ajudi a tenir elements de conceptualització aplicables en altres casos.

2. EXPOSICIÓ DEL CAS

Genograma:



Petició o demanda

Es tracta d'un cas que des de 1983 ha anat apareixent de forma més o menys continuada pels serveis socials, sobretot per les demandes del cap de família. En les entrevistes fa demandes materials per al pagament de deutes, justificades per la manca de feina o la inestabilitat de les feines tingudes. S'hi han d'afegir problemes de salut de l'esposa i la desimplicació dels fills. Les demandes també apareixen en escrits dirigits a càrrecs d'institucions (Generalitat, Ajuntament...).

Història familiar

Arribada d'una família al barri de la Zona Franca l'any 1983 per concessió d'un habitatge públic. La família prové d'un barri cèntric de Barcelona. Anteriorment el cap de família havia treballat vint-i-tres anys en una empresa; es va quedar a l'atur; se li va atorgar una feina en una parada de gelats amb suport institucional. Abans l'esposa feia feines de neteja.

Procés al barri: fi de la parada de gelats, inici de feines esporàdiques, diagnòstic d'un càncer a l'esposa, petits problemes d'algun fill amb la Justícia, possible alcoholisme de la parella, pèrdua del règim d'accés de propietat del pis de lloguer per l'acumulació de rebuts impagats, deteriorament de les relacions familiars (falta de comunicació entre els membres, rols parentals poc clars...).

Resposta dels serveis socials

Ajudes econòmiques esporàdiques (pagament de subministraments, lloguer, material escolar, llibres...), suport laboral, suport per a l'habitatge, informes per demanar fraccionaments de deutes, intents d'implicació de la resta de la família sense èxit...

El cas s'ha anat reobrint en funció de les demandes de l'usuari.

3. EL CANVI DE MIRADA. ELEMENTS DE REFLEXIÓ

- **Importància de les demandes** (qui, quan, per què, implícites/explícites, l'hàbit de recórrer als serveis socials en el context de la comunitat, adaptació de les necessitats de l'usuari als recursos de la institució...).

- **El model "demanda versus resposta" comporta riscos:**
  - Risc de cronificació del cas.
  - Risc d'invalidació i tutelatge constant de la família pels serveis socials i socialització dels fills en aquesta actitud (model repetitiu en generacions posteriors).
  - Risc de frustració i desgast professional/cost econòmic.

- **L'opció pel canvi: "una altra mirada"**
  - La recuperació del procés, la història de la persona o de la família i la contextualització del barri o de la societat i la relació passada amb els serveis socials.
  - La necessitat de crear espais i instruments (organització del temps per revisar o reflexionar casos, espais conjunts amb l'equip, espais de supervisió, complementacions professionals, formació...).
  - El treball coordinat amb altres serveis de la comunitat (escoles, ABS, Càritas...).

- **Una relació nova amb l'usuari**
  - La iniciativa dels serveis socials (actuar sense demanda prèvia de l'usuari).
  - Tenir present l'efecte del canvi d'enquadrament amb l'usuari (ràbia, incomprensió, desatenció...).
  - Una relació nova implica una visió nova de l'usuari (recursos propis i potencial amb la recuperació d'aspectes positius de l'usuari o de la família).
  - El descobriment d'un potencial nou del professional (el professional com a motor de canvi mitjançant l'empatia i els sentiments, estratègies noves d'intervenció, retroalimentació...).
  - Una nova hipòtesi diagnòstica – consens amb l'usuari – pla de treball conjunt incloent-hi l'avaluació constant del cas amb participació de l'usuari.

L'ACOMPANYAMENT DELS PROFESSIONALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA EN EL PROCÉS DE CANVI DE LES PERSONES

Elena Sarasa i Ferrer. Educadora social del Centre de Serveis Socials de Poblenou de l'Ajuntament de Barcelona

Contextualització dels professionals en el servei

Al febrer del 2001, estàvem preocupats pel fet que les càrregues de feina del nostre centre de treball condicionaven i limitaven la intervenció professional requerida per la gravetat i complexitat de la simptomatologia d'un nombre important de les famílies ateses pel seu servei.

Vam optar per treballar en dos casos complexos donant-nos temps i espais fixos per treballar-hi tota una metodologia d'intervenció que ens ajudaria a distanciar-nos, analitzar totes les variables del cas, analitzar la relació entre els tècnics i la família, avaluar de manera contínua la nostra posició i el nostre treball interdisplinari, treballar en funció del ritme dels casos i no tant del servei, i desenvolupar estratègies de prevenció.

Partíem de la següent hipòtesi de treball: treballar els processos de canvi de les persones o famílies des d'una perspectiva segons la qual el pes de la intervenció es basa en la relació mateixa i en una intervenció professional capacitadora no tant en la gestió dels recursos socials que es tenen facilita l'obtenció d'uns resultats millors, una vivència més positiva del procés pels usuaris i pels professionals, i una disminució del risc de dependència.

Per verificar-la es van triar dos casos complexos (situacions familiars amb menors en situació de risc i que tenien símptomes diversos) que requerien la nostra inter-

vencció i en els quals es plantejava una intervenció basada en el treball interdisciplinari, la reflexió conscient i constant del procés i una dedicació en funció de la necessitat del cas, més que no pas segons la necessitat del servei.

El que volem presentar és el tractament d'un d'aquests casos.

Resum del cas

Va ser un cas derivat pel Servei d'Estimulació Precoç de la zona, que ens va demanar "un suport socioeducatiu". Es tractava d'una dona de trenta-dos anys amb tres fills de parelles diferents. El nucli de convivència estava format per aquesta senyora, els seus tres fills i el pare de la filla petita. Aquest nucli familiar presentava les dificultats següents:

- Els menors tenien problemes: el germà gran havia desenvolupat conductes delictives i agressives a l'escola, al carrer i a casa, i havia fugit unes quantes vegades de casa. El germà mitjà patia d'enuresi nocturna i tenia problemes de pors, i la filla petita presentava símptomes autistes i evolucionava de manera desfavorable pel conflicte relacional de la família.
- Els pares no seguien les pautes donades pels professionals relatives a l'estimulació precoç, no acceptaven la malaltia de la filla i no eren conscients de la influència de la seva conducta en la situació dels menors.
- La relació de parella era molt conflictiva i generava una dinàmica familiar disfuncional: situacions de desqualificacions i baralles contínues, maltractaments, separacions i reconciliacions...

El cas es va derivar a l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència i es va retirar als pares la tutela del fill gran, que va ingressar en un centre de menors.

Durant el tractament psicosocial d'aquesta família en l'àmbit dels serveis socials d'atenció primària, es van treballar amb la senyora aspectes com la responsabilitat sobre la seva vida, la seva responsabilitat envers els fills, la conscienciació que les vivències en l'àmbit familiar condicionaven el desenvolupament dels fills, l'augment de l'autoestima, de les seves capacitats i del seu potencial com a dona i com a mare, i la revisió de la seva història personal a fi que n'aprengués i avancés en la seva evolució personal.

L'evolució final va implicar un creixement personal de la usuària, una acceptació de la seva realitat i una capacitació per afrontar les seves responsabilitats com a dona i com a mare, de manera que va arribar a una autonomia tant personal com professional. Va decidir separar-se de la seva parella i va mantenir al final la separació, va canviar la manera de relacionar-se amb la seva família, va adoptar una posició diferent com a mare amb relació als problemes dels seus fills, va fer un procés formatiu que va culminar en una inserció laboral...

Per acabar, cal remarcar que la finalització de la nostra intervenció va ser deguda a l'evolució de la família i no a la resolució de tots els problemes, ja que alguns eren de plena competència de la família i d'altres eren una responsabilitat d'altres serveis, que li havien de donar suport.

L'organització del treball intern

Ateses les característiques del cas exposat, com en molts altres casos, després de la primera valoració de la treballadora social es va determinar que era necessària la intervenció tant del treballador social com de l'educador social.

Les dues professionals referents del cas ens preparàvem cada entrevista (objectius, qüestions a tractar, paper de cada professional...) i fèiem una anàlisi posterior a l'entrevista tant del contingut com de la dinàmica establerta.

Un cop al mes, ens reuníem amb la psicòloga del centre per fer una anàlisi conjunta de l'evolució de la situació familiar, de la dinàmica de les entrevistes, de les relacions amb altres serveis i de la nostra intervenció professional. Aquesta anàlisi ens facilitava fer un diagnòstic continu, i una avaluació i una redefinició també contínues del pla de treball.

Les entrevistes amb la família eren quinzenals, ja que consideràvem que havíem de veure'ls amb regularitat i una certa freqüència, però també havíem de permetre que es donessin els canvis que els professionals volíem provocar.

Aquests espais eren planificats i respectats molt estrictament perquè eren una de les garanties per avaluar el procés de treball quant a l'ítem de dedicació professional.

L'assessorament psicològic sense intervenció directa va ser un punt cabdal de la nostra intervenció en aquest cas; pensem que en alguns moments no es dóna a l'assessorament psicològic la importància que creiem que té. Considerem que la tasca del psicòleg ha d'incloure, evidentment, l'atenció directa de determinades persones, però advoquem clarament pel fet que una part del seu temps estigui dedicada a l'assessorament i la supervisió de la resta dels professionals de l'equip com a eina que faciliti i possibiliti una intervenció de qualitat del treballador social o de l'educador social en determinades situacions familiars complexes i en els casos de malalts mentals greus.

La intervenció del psicòleg amb relació a nosaltres va ser capacitadora i va contribuir d'una manera conscient i planificada a adquirir coneixements que ens van permetre abordar situacions, de manera que en el futur, en determinades qüestions, ja no necessitarem el mateix nivell d'assessorament. Va potenciar la dimensió de professional en què l'eina bàsica de treball és la relació, aspecte que a vegades, per la pressió assistencial i la manca de coneixements dels professionales, resta relegat perquè s'afavoreix una visió més gestionadora dels recursos.

Podem dir que tota aquesta feina va ser un entrenament de treball conjunt en què vam aprendre coneixements de les altres disciplines i vam assimilar la visió dels casos i l'estil de treball de l'altre company fins a crear una dinàmica de treball cada cop més àgil, més efectiva i més propera, en la qual es respecten les diferències. En definitiva, un treball d'equip.

Cal remarcar que en el nostre cas aquest entrenament potser va ser més conscient i provocat que el que hem adquirit en la resta de la nostra experiència professional.

El procés i la metodologia

Podem dir que en el nostre plantejament de treball amb la família vam ser molt curosos per anar definint i superant les diferents etapes de la intervenció: mirant que hi hagués una bona acomodació i que s'establís un fort vincle relacional, elaborant un diagnòstic continuat i dinàmic en funció de l'evolució del procés, determinant els aspectes susceptibles de la nostra intervenció i els que ho eren d'una derivació parcial.

Vam utilitzar la devolució tècnica de la història personal i familiar a la usuària mitjançant un conte com una estratègia, entre altres, que havíem fet servir per activar i accelerar determinats processos de canvi de la família.

Els professionals vam ritualitzar la cloenda de la intervenció i l'acomiadament de la família amb una explicació entenedora del procés de canvi efectuat i amb un reconeixement dels seus esforços i de les seves fites aconseguides.

Continuar la nostra intervenció generaria, a parer nostre, la seva dependència del nostre servei. El que preteníem era evitar cronificacions i capacitar la família perquè funcionés amb plena autonomia.

Vèiem la situació plantejada com un procés amb inici i un final, però no descartàvem que en el futur la senyora tornés al nostre servei amb altres demandes.

En acomiadar-nos, els professionals vam obtenir un reconeixement explícit de la famílllia per la feina que havíem fet i pel procés viscut. Com a exemple: "*La gente no entiende por qué continuo viniendo a veros si no me dáis nunca dinero ni ayudas. Lo que ellos no saben ni entienden es que el hablar con vosotras es lo que más me ha ayudado en todo este tiempo*".

El creixement professional de cada tècnic

Per a nosaltres, haver acompanyat aquesta família en el seu procés de canvi va ser molt enriquidor en molts aspectes. Vam adquirir coneixements nous per diagnosticar i treballar determinades situacions. Vam fer un entrenament en el treball real conjunt, no tan fàcil d'assolir, no basat tant en la interdisciplinarietat, sinó més aviat en la complementarietat. Vam constatar que teníem visions diferents provinents de disciplines diferents que ampliaven la visió general. L'establiment de les tasques concretes i del paper de cada professional va ser més el resultat del consens motivat per la necessitat concreta de la família, del vincle establert amb cada professional, de la predisposició i dels coneixements específics de cada tècnic.

Vam constatar que analitzar la situació com a procés i remarcar els aspectes positius i capacitadors del subjecte d'intervenció permet plantejaments i avaluacions dels processos de tractament de casos en els mateixos termes. Aquest tipus d'intervenció permet reduir la possibilitat de crisis periòdiques que exigeixen intervencions d'urgència que provoquen *acting out* en els diferents serveis que atenen aquestes famílies.

La utilització de la metàfora i el simbolisme com a eina d'intervenció ens va permetre expressar a la família, d'una manera més suau i entenedora, una realitat que diag-

nosticàvem com a tècnics. Va ser la manera com, en qualitat de professionals, ens vam veure obligats a considerar la història familiar com a procés i no tant com a fets, a fer un exercici de posar en relleu els aspectes positius de tota situació familiar i presentar els negatius com a canvi, a presentar el nostre paper a la vida d'aquestes persones, a utilitzar el símbol com a eina per dir allò que, d'altra manera, seria difícil de dir o acceptar. Això no obstant, pensem que, perquè aquesta tècnica tingui l'efecte volgut, hi ha d'haver un bon vincle "terapèutic" entre els professionals i la família.

Extracte del conte:

"Érase una vez, en un reino no muy lejano que vivía la princesita Dulce, que se creía muy feliz porque vivía en su propio palacete junto con sus pequeños tesoros, pero en realidad se sentía muy desdichada. El médico real, alarmado por la tristeza de la princesita y por la salud de los enanitos, le recomendó que visitara a la pitonisa del reino por si ella la podia ayudar a recuperar la alegría. (...) ***Dulce*** *explicó que en el palacete vivían ella, los tres enanitos y el* ***Caballero de la Dos Caras****. Para ella, el caballero representaba la seguridad, la dulzura, la pasión, la entrega, la protección, el amor incondicional..., pero al mismo tiempo era la fuerza, la agresividad, la incomprensión, la autoridad, la negación de su voluntad. (...) Estaban el uno inmerso en el otro y todo lo de su alrededor era secundario. Se mezclaban el deseo de amar y la pasión con el remordimiento por tener claro que eso no les beneficiaba y que al mismo tiempo perjudicaba, cada día más, a los enanitos, los cuales enfermaban con mayor frecuencia y virulencia. (...)* ***Rebelde****, el mayor de los enanitos, había aprendido que para avanzar había que pisar a todos los demás puesto que representaban una amenaza; que había que demostrar a los otros quién era el más fuerte****. Invisible****, al que, como era un buen enanito y no daba problemas, no se le dedicaban muchas atenciones, aprendió, por tanto, que orinándose en la cama y negándose a comer solo, alguien,* ***Dulce****, le tenía que dedicar un poquito de atención.* ***Torbellino****, que parecía un àngel, no podía comunicarse con nadie puesto que un conflicto en el palacete, entre* ***Dulce*** *y el* ***Caballero de las Dos Caras****, según cuentan, lo dejó sin habla desde muy pequeñito. (...) Los* ***guardianes de los enanitos*** *empezaron a actuar e intentar averiguar qué es lo que ocurría en aquel palacete que perjudicaba tanto a los enanitos y el mensaje que les daba era: De vosotros dos depende que tus tesoros puedan crecer felices y sanos, pero si no sois capaces de hacer nada por cambiar esta situación, tendremos que encargarnos nosotros de los enanitos, para asegurarnos de que crecen como cualquier otro enanito del reino. (...)*

Dulce*, en el fondo, sabía qué cosas tenía que cambiar para que la situación mejorara, pero se declaraba incapaz de poderlo llevar a cabo, tenía miedo de pensar, le producía dolor de cabeza, tal vez por el miedo de asumir la responsabilidad de dirigir su propia vida y la de los enanitos, sus apreciados tesoros. Le costaba*

encontrar su propia independencia. Le parecía que era más fácil dejarse llevar por los demás, aunque en el fondo ella sabía que lo podría lograr, ya que en un tiempo lejano logró independizarse, alejarse de la corte (aunque siempre necesitaba continuar con la opinión de los reyes) (...). La princesita era muy hábil y había volcado siempre su energía en conseguir que todos sus caballeros y familia hicieran cosas que a ella le tocaban como mujer o como madre. Pero había pagado un precio muy alto, los demás consideraban que no era capaz y con el derecho a opinar sobre lo que debía o no hacer (...). La princesita ***Dulce*** *buscaba respuestas. Poco a poco se dio cuenta de que las respuestas no las podía encontrar solamente en los demás, sino que las encontraría en su interior. Empezó a buscar en su interior el qué, el cómo... Le gustaría conseguir como* ***Dulce*** *mujer, como* ***Dulce*** *princesa hija de los reyes y miembro de la corte, como* ***Dulce*** *amante y como, sobretodo, como* ***Dulce guardadora y cuidadora de sus tesoros...*** *Se dio cuenta de que cuidar significa querer, dar cariño, poner límites y exigir a cada uno en función de sus posibilidades. Se dio cuenta de que cuidar significa ayudar a crecer, madurar, ser responsable y autónomo. Y entonces, mirando en su interior se dio cuenta de que ella necesitaba crecer un poco más. No por ello, los problemas en el palacete desaparecieron. Y hasta el momento, el final del cuento está por escribir.*

El treball en xarxa

Quan són casos atesos per diferents serveis, aquesta metodologia de treball permet determinar de manera conscient i contínua quins aspectes del tractament assumeix cada professional. Això evidencia les regles de joc tant per als professionals com per a les persones que atenem, que saben molt clarament què poden esperar de cadascú.

Les relacions professionals amb professionals d'altres serveis, necessàries i imprescindibles, de vegades provoquen frustració quan no hi ha coincidència en el diagnòstic, quan incideixen en aspectes que, per a nosaltres, no són rellevants, i per altra banda, en deixen uns altres, quan els ritmes d'intervenció dels altres no són els que considerem necessaris per al cas en qüestió.

Elaborar aquesta frustració implica una anàlisi de la realitat de la xarxa pública (temps que proporciona i professionals que contracta) i fer avinent als nostres superiors que moltes vegades alguns serveis no funcionen com creiem que haurien de funcionar i que es cronifiquen situacions.

D'aquestes situacions se'n deriva que els serveis socials sovint tractem situacions que haurien de ser abordades per altres professionals o serveis, la qual cosa provoca la sensació molt estesa que el serveis socials d'atenció primària són "un cul de sac" on va a parar tot allò que altres serveis no assumeixen.

Pilar Pons. Treballadora Social
Joana Montalbán. Treballadora familiar
Cristina Seoane. Psicòloga
Totes les professionals treballen al Centre Municipal de Serveis Socials de Santa Eulàlia de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

Una intervención Interdisciplinar y Transversal

Nos hemos animado a presentar esta comunicación puesto que refleja una realidad que no siempre es posible. Ha sido una oportunidad en la que de verdad se ha realizado un trabajo interdisciplinar y transversal. Y es algo que, si bien lo tenemos claro en la teoría, no siempre lo podemos concretar en nuestra práctica.

Presentación del caso:

Le llamaremos María. Se trata de una señora de 54 años que vive sola. Está separada de su marido desde hace unos 12 años y tiene seis hijos.

En julio del 2002 acude al servicio la mujer del hijo mayor de María. La atiende la .S. del centro y recoge su demanda de ayuda debido a las necesidades que presenta: María ha pasado, en menos de dos meses, de ser totalmente autónoma a necesitar ayuda para casi todas las actividades cotidianas y no puede quedarse sola en el domicilio. Se prevé que a muy corto plazo requerirá una silla de ruedas para desplazarse incluso dentro del domicilio.

En septiembre se confirma después de distintas exploraciones el diagnóstico de esclerosis lateral amiotrófica.

Situación económica

María trabajaba en servicios de limpieza y recibe una pensión compensatoria de 50.000 ptas.

Vive en un piso de propiedad y paga una hipoteca de 44.000 ptas. al mes.

Los hijos le prestan puntualmente alguna ayuda económica.

La demanda

En un primer momento la demanda es:

- de ayuda económica para sufragar los gastos que se derivan de las necesidades actuales de María: la adaptación del baño y de la cama;
- de SAD para la realización de la higiene personal, para compras, acompañamientos, para poder salir a la calle, etc.

La respuesta

La respuesta que se le ofrece se concreta en:

1. Información de ayudas económicas del PUA.
2. Servicio de teleasistencia.
3. SAD.
4. Posibilidad de acceder al Centro de Día.
5. La familia ya había iniciado los trámites para la obtención del certificado de disminución.

La familia no vuelve a acudir al centro hasta octubre del 2002 y en este momento María ya es totalmente dependiente. La familia se organiza para no dejarla sola. Los hijos hacen turnos para atenderla por las tardes, por las noches y los fines de semana. La madre de María la atiende por las mañanas; su hermana la acompaña desde el mediodía hasta media tarde, que es cuando llegan los hijos.

En esta segunda entrevista la nuera de María nos explica que uno de los hijos de María ha fallecido de forma repentina por causas que aún se desconocen. Están a la espera del resultado de análisis y cultivos para poder determinarlas. Hablan de un virus como el causante de la muerte.

A la situación familiar ya tan complicada se añade esta muerte dramática ocurrida sólo dos días antes de la boda de este hijo.

Paralelamente se le concede el certificado de disminución valorado en un 89 por ciento y se inician los trámites para la pensión no contributiva de invalidez así como los de la cartilla sanitaria de pensionista.

Acordamos realizar una visita al domicilio para concretar el plan de trabajo y la familia buscará una cuidadora para completar la atención las 24 horas diarias.

El plan de trabajo

El plan de trabajo queda establecido así:

1. La T.F. acudirá diariamente 2 horas para realizar la higiene personal, para la que se precisan dos personas.
2. Este tiempo permitirá así mismo a la cuidadora realizar las compras diarias.
3. La T.F. le dará el desayuno a María.
4. La T.F. le ofrecerá a María el soporte personal necesario.

En esta visita se les ofrece atención psicológica y suelen responder que necesitan pensarlo.

La intervención domiciliaria

Se inicia la intervención domiciliaria inmediatamente.

Ya desde el primer día observamos que en la casa hay mucho movimiento de personas. Al domicilio acuden diariamente por la mañana: la madre de María, el fisioterapeuta, que va tres veces por semana, el masajista de las manos, que acude otro día, dos amigas que van a verla cada día, además de las visitas puntuales.

Nuestro trabajo se hacía muy difícil y acordamos reducir la intervención de la T.F. a una hora diaria para realizar la higiene personal de María pues el resto de necesidades están ya "muy atendidas".

María tiene grandes dificultades para dormir. No quiere acostarse a pesar de tener ya la cama adaptada. Cuando se acuesta tarda mucho en dormirse, se despierta dos o tres horas después y ya pide que la levanten y que la lleven a la cocina, que es donde se encuentra más a gusto. Allí hace vida toda la familia y las visitas.

La nuera de María nos informa de que ésta presenta un humor muy cambiante, se ríe extemporáneamente y eso les sorprende pues ella no era así. Parece que María manifiesta una actitud maníaca como reacción a la tristeza y preocupación de la familia, sobre todo de sus hijos, por la muerte del hermano y la enfermedad de ella.

Este comportamiento les preocupa mucho y por otra parte María ya ha decidido aceptar el ofrecimiento de ayuda psicológica.

La ayuda psicológica en el domicilio

Se inicia entonces la ayuda psicológica en el domicilio:

En la primera visita con la psicóloga, María rememora enseguida la muerte de su padre a los 52 años. Ella tenía 18 y tiene un recuerdo traumático, pues fue María quien encontró a su padre muerto en la cama estando ella sola en la casa.

Este hecho pronto se relaciona con la dificultad que tiene María para dormir y su temor de morir en la cama igual que el padre.

María destaca la buena relación con su ex marido del que se separó hace 12 años y con el que mantiene contacto juntamente con su nueva pareja, sobre todo a partir de declararse su enfermedad.

Sus hijos varones trabajan con el padre en la empresa de éste.

Surge al final de este primer encuentro todo el dolor por la muerte súbita e inesperada de su hijo de 26 años.

Acordamos sesiones semanales.

A lo largo de la intervención psicológica van apareciendo los temas que más inquietan a María y que trabajamos con ella:

- la preocupación por la salud de sus hijos, pues desde que murió el hermano están lógicamente muy afectados y presentan síntomas diversos: dolores de espalda, abuso del alcohol...;
- la mala relación con su madre desde siempre;
- los conflictos con su hermana a raíz de las dificultades derivadas de la organización de la familia y de las visitas de las vecinas;
- las dificultades de relación con la cuidadora
- la elaboración del duelo por las numerosas pérdidas sufridas: la muerte del padre, la muerte del hijo, la pérdida de su salud y la proximidad de su propia muerte.

La elaboración del duelo de la muerte de su hijo se mezclaba en su interior con el miedo a su propia muerte y con el duelo por la muerte de su padre, pues su hijo también murió en la cama mientras dormía, igual que su padre, y ella temía morir del mismo modo, por eso le costaba dormir en la cama. Por tal razón pasó los últimos días de su vida durmiendo sentada en su silla de ruedas en la cocina de su casa, que era el lugar más cálido para ella.

A lo largo de las sesiones con la psicóloga, María pudo iniciar la elaboración del deterioro de su enfermedad, pudo hablar de su muerte próxima, expresó su deseo de ser incinerada y de que echaran las cenizas en el mar, cerca del lugar donde fueron esparcidas las de su hijo.

Por otra parte conviene señalar el trabajo realizado con la cuidadora y con la familia de María en el domicilio.

La familia, en un intento de complacer a María, organizó un viaje con ésta a Mallorca que si bien por un lado la llenó de ilusión y de sorpresa, por otro, supuso empeorar su estado de salud pues se resfrió, se cansó demasiado y le costó mucho recuperarse.

Se dio la circunstancia de que la cuidadora, una mujer ecuatoriana, tenía a su madre muy enferma en su país de origen y ésta murió poco antes de que falleciera María sin poder despedirse de ella. Esto significó trabajar con la cuidadora doblemente. Con la familia y con ella trabajamos la necesidad de descanso de la cuidadora, que se quejaba también de frecuentes dolores de espalda.

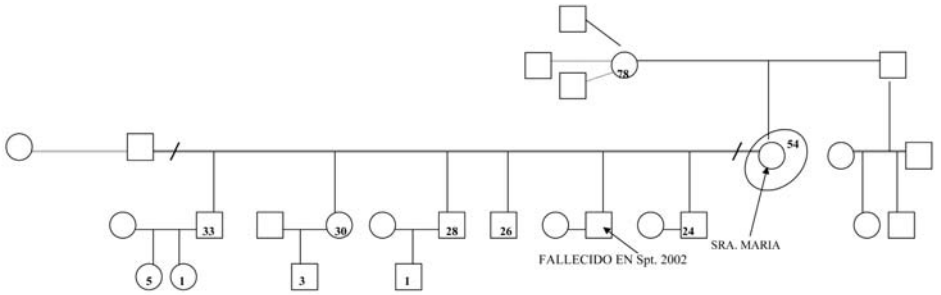
También observamos en la familia de María otro tema importante que conviene citar. Aunque María nunca mencionó explícitamente el tema, el hijo menor de María presentaba una problemática de drogodependencia que se hacía evidente en la intervención domiciliaria: el chico se mostraba muy nervioso e irritable, apenas nos saludaba, aparecía en la casa sin horario fijo, comía a deshora... Y por comentarios de otros miembros de la familia supimos que la actual pareja del padre se ocupaba de acompañarle al médico cuando por fin el muchacho había accedido a tratarse.

En las reuniones de coordinación con el ABS y con su médico de cabecera supimos que el hijo de María que falleció tenía efectivamente un problema de drogodependencia importante.

Conclusiones

Queremos únicamente puntualizar algunos aspectos:

- El carácter interdisciplinar de la intervención.
- El trabajo en red, por parte del CMSS, ABS, los especialistas del Hospital de Bellvitge, y finalmente el equipo PADES.
- El trabajo de soporte a la cuidadora.
- El trabajo continuado de soporte a la familia .
- El acompañamiento del proceso hasta el fallecimiento de María.
- El ofrecimiento de atención a la familia una vez acaecida la muerte de María.



Noves propostes metodològiques en la intervenció sòcio-educativa. Una experiència de treball comunitari en la franja d'adolescents

Elena Pozo. Educadora Social del Centre de Serveis Socials Zona Nord de Nou Barris.
Marco Vinagre. Tècnic del Pla Comunitari de la Zona Nord de Nou Barris

1. CONTEXTUALITZACIÓ DE LA INTERVENCIÓ

1.1. El territori (contextualització)

La Zona Nord de Nou Barris està composta pels barris de Ciutat Meridiana, Vallbona i Torre Baró. Aquesta àrea es caracteritza per l'arribada creixent de veïns d'altres cultures, per la situació social desafavorida de moltes famílies i per un alt percentatge de situacions de risc i marginalitat.

Darrerament grups concrets d'adolescents han comès alguns actes vandàlics i antisocials, cosa que ha fet alertar els veïns i els serveis de la Zona Nord.

Aquests actes tenen l'arrel en les situacions de desestructuració que viuen en les seves famílies.

1.2. El Pla comunitari de la Zona Nord (PCZN)

Des de fa anys, a la Zona Nord s'ha fet un treball coordinat entre els serveis per abordar els problemes que s'han anat detectant com, per exemple, la infància en risc. El treball conjunt i en xarxa dels serveis ha estat i volem que sigui una peculiaritat d'aquesta àrea, ja que ens ha permès intervenir en la realitat social d'una manera més global.

Fa uns quants anys es va iniciar el Pla comunitari de la Zona Nord amb l'objectiu d'unir els esforços de tots els professionals, serveis, entitats i veïns que hi treballem i vivim, i millorar el benestar dels ciutadans del territori.

Un dels espais de treball que formen part d'aquest Pla és el Comitè Tècnic Territorial, en el qual ens trobem els diferents representants de tots els serveis públics i entitats que treballen a la Zona Nord i en el qual consensuem els aspectes que ens preocupen a tots i la manera de resoldre'ls.

En aquest sentit, una de les primeres qüestions que ens vàrem plantejar va ser la relativa als adolescents d'aquesta àrea, perquè, tot i haver-hi diverses entitats que tenen com a objecte el treball amb adolescents, es creia que no hi havia una resposta satisfactòria per a la gran majoria

Així, es va constituir una taula d'adolescents per tal de saber amb més profunditat i a través d'ells mateixos quines són les seves necessitats i intentar satisferles en la mesura possible.

2. LA TAULA D'ADOLESCENTS DE LA ZONA NORD

La taula d'adolescents es va constituir al mes de novembre de l'any 2002 per les inquietuds sorgides entre els integrants del Comitè Tècnic Territorial sobre la situació de la població adolescent de la zona.

Concretament, a l'inici formaven part de la taula els serveis i les entitats següents:

- Centre Cruïlla
- Centre Obert de Ciutat Meridiana
- Centre Obert de Torre Baró
- Casal de Joves Llops del Taga
- Centre de Serveis Socials de la Zona Nord
- Centre Cívic de la Zona Nord
- Col·legi Ciutat Meridiana
- Guàrdia Urbana
- Pla Comunitari
- SOIA Zona Nord
- PIDCES (IES PICASSO)

El procés de constitució de la taula d'adolescents va ser difícil. Anteriorment hi havia hagut una comissió d'adolescents integrada per una part d'aquestes entitats. La comissió no va aconseguir els seus objectius i això va crear un sentiment de frustració entre els components.

Un cop superades les dificultats, es va començar a treballar en l'establiment dels objectius. Es va fer per consens i són els següents:

1. Avaluar la situació actual de la població adolescent de la Zona Nord.
2. Fer una llista de les diferents necessitats dels adolescents.

3. Prioritzar necessitats i satisfer-les.
4. Elaborar projectes de forma coordinada entre els serveis que satisfacin les necessitats prioritzades.

3. EL PAS A LA PRÀCTICA. UN PROJECTE D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA AMB ADOLESCENTS: "DIGUES LA TEVA"

Un dels objectius que va establir la taula d'adolescents va ser donar a conèixer la situació actual dels nois i les noies de la Zona Nord. Després de valorar diverses propostes es va pensar en una de lúdica. Així va aparèixer el projecte "Digues la teva" , que es va crear tenint en compte com són els adolescents i amb l'objectiu de fer una proposta adequada a les seves característiques. La finalitat del projecte és apropar-se als joves per saber què pensen i quina és la seva realitat defugint l'enquesta convencional i buscant formes que els siguin més atractives.

L'objectiu general del projecte és apropar-se a la realitat dels adolescents i joves de la Zona Nord i conèixer-la.

Com a **objectius específics** també hi ha els següents:

1. Acostar-se als adolescents i joves d'aquesta àrea amb vista a crear-hi lligams i vincles per a altres projectes i activitats.
2. Gaudir de la jornada donant-li un caràcter lúdic i festiu.
3. Donar a conèixer la taula d'adolescents i els seus objectius.
4. Possibilitar que els joves i adolescents diguin el que pensen i educar-los de forma que es vegin com a agents de canvi de la seva comunitat.

Aquest projecte va adreçat a tots els joves i adolescents de la Zona Nord d'entre dotze i divuit anys.

Pel que fa a **la metodologia**, es van tenir en compte tres aspectes:

a) La participació directa dels adolescents i joves en la jornada lúdica
b) La participació mitjançant altres canals de comunicació (enquesta).
c) L'estudi, l'anàlisi i la valoració de les dades aplegades pels diferents professionals implicats.

Aquestes són les activitats que es van dur a terme durant la jornada:

1. Organització d'un centre d'interès per atreure els joves

Concretament, es va fer una activitat central que va ser la pintada d'una paret de la Zona Nord amb grafits. El lloc de l'activitat va ser una part de la paret del camp de futbol d'aquesta àrea. Cal dir que abans de la jornada es va organitzar, amb motiu de la Mostra d'Entitats, un concurs de dibuix per escollir el logo de les Jornades. El logo guanyador es reproduiria a les samarretes que es donarien el mateix dia de la jornada Aquest centre d'interès va tenir molt bona acollida entre els adolescents, i fins i tot es va organitzar una pintada paral·lela de grafits sense la necessitat que fos dirigida pels talleristes.

2. Cartells d'opinió

Sota el lema "Digues la teva" es van penjar cinc cartells perquè els joves hi escrivissin la seva opinió sobre el barri, l'educació, la família, els amics, el temps lliure...

3. Enquesta

Es va posar un punt central per aplegar informació d'una forma més sistemàtica mitjançant una enquesta. En aquest punt també es van obsequiar els joves amb una samarreta de la jornada. L'establiment d'aquest punt central va fer que un centenar de joves passessin per aquest espai i omplissin l'enquesta.

4. Valoració de la jornada

Tant els professionals com els mateixos adolescents fan una valoració molt positiva la jornada.

Els resultats de les enquestes potser no són els esperats, però es té una base de dades mol interessant amb vista a altres activitats.

4. ASPECTES FAVORABLES PER A LA FEINA DE L'EDUCADOR SOCIAL O L'EDUCADORA SOCIAL A TRAVÉS DEL TREBALL COMUNITARI.

Reflexió sobre els beneficis obtinguts

Des de la meva visió, crec que els beneficis obtinguts amb aquest projecte són força interessants.

La jornada anava dirigida a adolescents, però el fet que fos una activitat de carrer va servir per donar informació de la taula d'adolescents a tothom que s'hi mostrava interessat. S'havia elaborat un full informatiu sobre la taula i es va repartir tant entre adolescents com entre joves i adults.

D'altra banda, regalar una samarreta a canvi d'omplir una enquesta pot tenir pros i contres, però en aquest cas es valora positiu no solament pel fet que els joves omplissin l'enquesta i marxessin, sinó també perquè molts es van quedar amb els grafits, la música i els cartells d'opinió.

Aquesta experiència de treball comunitari no finalitza amb aquesta jornada. Es pretén crear un grup de discussió entre els adolescents, tenint en compte les dades obtingudes i els adolescents que ja formen part d'alguna entitat o d'algun servei.

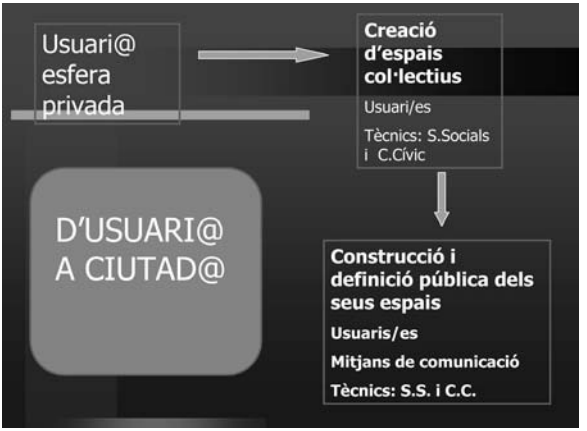
Aportacions a l'atenció individualitzada

La figura de l'educador social o l'educadora social no és gaire coneguda per una gran part dels ciutadans i les ciutadanes. Amb aquests projectes afavorim que la població vegi aquest professional en el seu rol del treballador comunitari, que és un dels seus àmbits de treball.

¿Com pot fer alguna aportació a la nostra atenció individualitzada, una experiència de treball comunitari?

Jo que he viscut aquesta experiència puc dir que aporta molts avantatges. He estat en entrevistes a adolescents en què m'han reconegut com la del "Digues la teva", m'han parat pel carrer adolescents amb cara d'alegria i de reconeixement; un, fins tot, portava la samarreta de màniga curta de la jornada en ple hivern... En definitiva, crec que aquests projectes són molt positius i aporten grans beneficis a la tasca de l'educador social o de l'educadora social.

Mètodes i models d´intervenció social D'usuari a ciutadà: projecte transversal d'actuació conjunta serveis social i centre cívic per fomentar la participació social del ciutadà/na en situació d'aïllament social



Alexandra Pagán. Tècnica en animació Centre Cívic Carmel
Assumpta Pérez. Treballadora Social del Centre de Serveis Socials del Carmel

PRESENTACIÓ

Justificació del projecte

Des de fa tres anys el Centre de Serveis Socials, el Centre Cívic del Carmel i agents dels mitjans de comunicació duem a terme un projecte de col·laboració amb l'objecte de difondre les pràctiques socials de col·lectius en una situació d'aïllament sociocultural. Aquesta iniciativa transversal vol aportar un marc de reflexió i referència sobre la identitat a subjectes i col·lectius que tenen nivells precaris d'ingerència sociolaboral per la seva dificultat d'organitzar-se i redefinir-se socialment i col·lectivament. La finalitat darrera del projecte és recuperar la dimensió temporal, històrica i narrativa de l'experiència humana, cosa que implica el repte de col·locar l'usuari invisible en el lloc de ciutadà visible.

El projecte de recerca amb els usuaris culmina el Dia de la Dona, en el qual els diferents col·lectius socials exposen la seva posició i el seu rol social en un debat públic en què participen usuaris, especialistes i periodistes.

Principis d'actuació

1. Canviar la posició inicial d'usuari dels serveis socials o de tallers d'un centre cívic per la de subjecte que reivindica la seva ciutadania des d'un ens públic, des del qual s'expressa i redefineix noves propostes socials i formes de vincular-se socialment.
2. Participar en experiències col·lectives que aportin un marc social i afectiu en què les persones es puguin referenciar.
3. Incorporar estratègies noves de socialització: dissipar la condició de ciutadà anònim i fer que les persones siguin identificables pels seus actes de reconeixement social.

Actuacions a la pràctica

- El projecte es va endegar l'any 2002 amb una escenificació d'escrits poètics, biografies, les històries personals i emocionals de dones emancipades de contextos de violència domèstica. La presentació de l'acte es va fer el Dia de la Dona i hi van participar actrius de renom que van interpretar els textos. Les dones van poder reescriure les seves experiències i defensar-les amb una estètica que aportava un reconeixement de la seva projecció vital i com a col·lectiu en el qual es representaven.
- L'any 2003 la iniciativa es va referir al món associatiu informal i a la trama de relacions en què se signifiquen el ciutadà i la ciutadana. La qüestió cabdal que ens plantejàvem era en quina mesura els grups de suport o de trobada dels usuaris i de les usuàries esdevenien un espai de referència i d'incidència en el seu entorn. És un fet que en la vida diària conscientment o espontàniament es creen relacions que esdevenen els nostres referents en la construcció d'identitats possibles. En part, en aquest món de les relacions, en el qual interactuem, es gesta el nostre saber i ampliem la mirada del nostre quefer. El que succeeix en la trama de les relacions, en el retrobament amb l'altre, queda imprès objectivament i subjectivament; la trobada amb l'altre redefineix i modifica la percepció del subjecte amb el seu entorn, canvia alguna cosa. El fet que les mateixes coses, la rutina, siguin diferents amplifica el significat del que es coneix; aquesta és la proposta de mons possibles. D'alguna manera la possibilitat de la crònica, de la narració del que ha succeït i de tot allò que passa en aquest espai de relacions, de trobades, en queda memòria. Entenem que el món de les relacions que es genera en aquests espais de trobada ens porta a un replantejament del ciutadà , que investiga la realitat en què interactua, perquè és ell qui mirant i anomenant les coses que passen afecta el seu entorn, el crea i configura la manera com els altres el perceben.

Estructura del projecte

La proposta de treball va consistir a crear una estratègia interactiva amb l'objecte que els usuaris i les usuàries que formaven part de diferents grups de suport i producció social tant de Centre Cívic com dels serveis socials expliquessin el funcionament dels seus espais i en quina mesura aquests espais són un referent de la vida quotidiana. Per a la realització pràctica, el suport emprat va ser la realització d'un documental curt.

Nivells de participació

Membres participants

Membres participants	1. grups relacionals amb una projecció social (grups de suport dels serveis socials i del Centre Cívic)	Quinze dones
	2. grups d'activitat amb una projecció ludicocultural (grups de centre cívic)	Vint-i-cinc persones d'ambdós sexes

ACTUACIONS I ACTIVITATS PROGRAMADES

ACTIVITAT	Responsable	Període
1. Els diferents membres del grup van elaborar el guió del documental sobre l'intercanvi	Una animadora del Centre Cívic Una treballadora social dels serveis socials	gener 2003
2. Dos membres d'un grup dels tallers lúdics va intercanviar l'experiència de conèixer la dinàmica dels grups relacionals	Ídem	febrer 2003
3. El grup del taller de fotografia i uns tècnics de BTV van filmar i muntar el documental en què els diferents grups es donaven a conèixer als altres	Tècnics de BTV Participants en els grups	febrer 2003
4. Acte del Dia de la Dona: • Projecció del documental sobre l'intercanvi • Taula rodona: "La presència política de les dones en els espais del quotidià", en la qual van intervenir els participants i els realitzadors del documental, especialistes i un periodista de moderador. • L'acte va finalitzar amb un concert de gospel i va incloure una exposició de fotografies fetes durant la filmació • Acte emès per BTV	Tècnics de BTV Periodistes Participants en els grups Serveis socials Directora Un psicòleg Una treballadora social Centre Cívic Director Una animadora	6 març 2003

- L'any 2004 la proposta va consistir a aportar el testimoni de les dones que assumeixen plenament el rol de cuidadora i amb les quals es va plantejar obrir un debat respecta als canvis històrics que es donen en les funcions d'aquest rol. En el debat hi van participar dones i homes que formaven part dels grups dels serveis socials i del Centre Cívic i joves vinculats a diferents serveis del barri.

Metodologia:

- Els serveis socials i el Centre Cívic vam analitzar les dinàmiques socials que es donaven en cada un dels contextos d'ambdues institucions en un espai on compartíem la mateixa població.
- En l'anàlisi vam estudiar les propostes que aportessin un reconeixement de les pràctiques socials dels usuaris i de les usuàries dels serveis socials i del Centre Cívic.
- Un cop reestructurada la proposta que volíem defensar, es va transmetre als diferents col·lectius per difondre-la i aconseguir-ne el reconeixement social.

Tècniques

- Tècniques de discussió de grup.
- Tècniques de dinamització per a la creació: pluja d'idees, tècniques d'expressió oral i escrita, tècniques de vídeo i filmació.

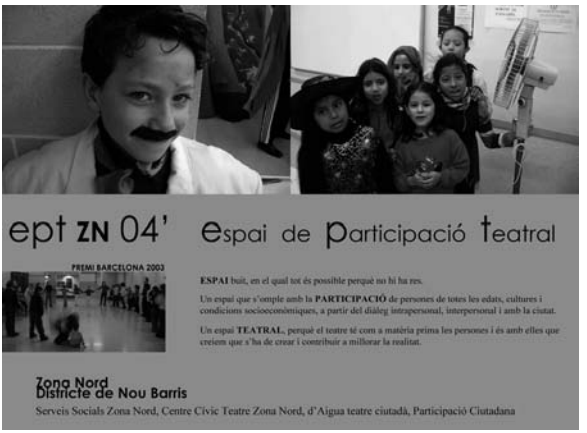
Conclusions i avaluació del projecte com a eina d'una intervenció transversal en la qual es tenia en compte la relació del subjecte amb el seu entorn.

Rescatem la importància que adquireix l'experiència assolida col·lectivament i individualment, la possibilitat de transcendir dels seus contextos immediats, la seva capacitat d'articulació i cohesió amb subjectes diferents, l'adquisició de noves possibilitats de designar els seus problemes i l'aprenentatge i el creixement davant l'acció col·lectiva.

Des del punt de vista de la innovació metodològica, es valoren l'intercanvi de tècniques de dinamització i la incorporació d'actuacions interactives de projecció social en l'àmbit del Centre Cívic i de projecció sociocultural en l'àmbit dels serveis socials.

Des de la perspectiva dels usuaris i les usuàries, les accions d'intercanvi de col·lectius i de generacions impliquen canviar algunes opinions que, per desconeixement o mala informació, tenien *a priori* de l'altre. Entenem que des d'aquesta percepció els serveis del Centre Cívic i dels serveis socials integren una concepció universalista i no alienant del sistema.

Espai de participació teatral (EPT)



Marife Marquez. Treballadora Social del Centre de Serveis Socials Zona Nord de Nou Barris
Mara Ferrari. de l'Associació d'Aigua Teatre Ciutadà

La zona Nord de Nou Barris, on es desenvolupa aquest projecte, pertany al districte VIII de Nou Barris i està situada al nord-oest de Barcelona. La seva situació geogràfica queda emmarcada al nord pel límit de la ciutat de Montcada i Reixac, a l'oest per la serra de Collserola, a l'est pel riu Besòs i al sud pel barri de Trinitat Nova (districte de Sant Andreu).
Tres barris formen part d'aquesta zona:

- Ciutat Meridiana (9.654 habitants)
- Torre Baró (2.202 habitants)
- Vallbona (836 habitants)

Són, bàsicament, barris dormitori de persones treballadores, formats als anys seixanta amb la immigració de persones que provenen del sud del país.

Cadascun d'els barris té peculiaritats diferents. Ciutat Meridiana és un barri d'alts edificis amb una important densitat d'habitants i amb serveis d'àmbit territorial (SSAP, ABS, centre cívic,...). Torre Baró i Vallbona són barris de cases petites, moltes d'elles d'autoconstrucció, i ens els últims anys s'han construït habitatges de protecció oficial.

Definim l'espai de participació teatral (EPT) com un **espai** buit, en el qual tot és possible perquè no hi ha res. Un espai que s'omple amb la **participació** de persones de totes les edats, cultures i condicions socioeconòmiques, a partir del diàleg intrapersonal i amb la ciutat. Un espai **teatral,** perquè el teatre té com a matèria

prima les persones i és amb elles que creiem que s'ha de crear i contribuir a millorar la realitat. **Una proposta artística de cohesió social.**

L'EPT ZN l'estan portant a terme l'associació "D'Aigua teatre ciutadà", Centre Cívic ZN, Serveis Socials ZN.

L'equip del CSS ZN creiem fermament en la innovació dins de l'àmbit dels serveis socials, en la universalitat dels serveis, el fet que, per incloure a tothom, cal treballar amb tota la població, en l'educació, la comunicació, el respecte i la responsabilitat per promoure els processos de canvi, tant de les persones com de la comunitat.

El projecte que presentem té a veure amb l'intent de mostrar els serveis socials d'atenció primària des d'una perspectiva comunitària i que a l'hora incideixi en l'autoestima, la comunicació i la relació de les persones (ciutadans i ciutadanes de la zona) que hi participen.

D'altre banda, el Centre Cívic ZN està especialitzat en teatre; un dels projectes que aquest curs el Centre Cívic i els Serveis Socials volien treballar de manera conjunta era la creació d'un grup de teatre format per persones de la zona, ja que el treball que es fa amb les persones que participen en un taller de teatre ajuda a mostrar les emocions, conflictes personals, els conflictes amb els altres, així com mostrar i descobrir les pròpies potencialitats.

L'associació D'Aigua teatre ciutadà treballa amb persones de totes les edats, cultures, i condicions socioeconòmiques a partir del diàleg interpersonal, intrapersonal i amb el territori. Coneixent el treball que l'associació D'Aigua estava realitzat a l'EPT de Casc Antic, i veient objectius comuns, des de Serveis Socials i Centre Cívic se'ls va oferir fer l'EPT a ZN amb la proposta de participar-hi de ple des de Serveis Socials, és a dir, que professionals de l'equip dels SSAP s'incorporin en el projecte de manera directa, en els tallers de teatre.

¿Com es viu des de serveis socials de Zona Nord la seva participació a l'EPT?

Des de Serveis Socials vam veure la participació en aquest projecte com una oportunitat per conèixer la població des de l'òptica de les potencialitats, i no tant sols des de les carències. També per canviar la imatge i la relació que té el centre de serveis socials amb els veïns i les entitats del territori, fent-nos més presents al barri des de la proximitat als ciutadans. Alhora conèixer situacions que normalment no ens arribaven als serveis socials (agents significatius, aptituds i actituds diferents,...). Detectar problemàtiques susceptibles d'intervenció social, per tal d'intervenir des de la prevenció. De cara als professionals vam veure com una oportunitat de treballar de manera interdisplinar amb professionals que no són del camp social (actors), intentant innovar en quant a metodologia de treball modificant els esquemes clàssics de treball.

La funció del professional de serveis socials que participa directament a l'EPT serà canalitzar demandes i/o situacions que tenen a veure amb el treball social; així com plantejar possibilitats de posteriors accions grupals.

Tot i així, sense un treball en equip de tots els professionals seria molt difícil poder-se implicar en un projecte com aquest d'una forma responsable i rigorosa. Per tal que tot l'equip s'hi senti participant del projecte i del procés comunitari de la zona ens dotem d'espais de treball, reflexió i consulta que fan que l'equip elabori les propostes i idees, opini i aporti elements d'anàlisi. D'aquesta manera el professional representat al taller aporta el treball que s'ha fet en equip.

De forma bimensual dediquem un espai de reunió de tots els professionals del centre per compartir l'estat dels projectes. És imprescindible que tots els professionals de l'equip coneguin els projectes i els considerin un recurs útil i part de la seva intervenció del dia a dia.

¿Com es viu des D'Aigua la participació de serveis socials?

La primera experiència que D'Aigua va tenir treballant amb serveis socials, va ser al casc antic. Des de la direcció del Centre Cívic se'ns va apropar al Pla Integral del barri i, en conseqüència, amb els SSAP. Serveis socials ens va posar en contacte amb molta població immigrant, joves i famílies que estaven sent ateses pel servei. Per tal d'aconseguir la participació d'aquestes persones en l'EPT, des d'Aigua, vam anar personalment a convocar-les. Així va ser, com a partir de la inclusió d'aquestes persones dintre de l'EPT, començaren a donar-se apropaments i intercanvis de vides i realitats quotidianes diferents. La relació amb els treballadors socials es va mantenir durant la participació a l'EPT de persones ateses a serveis socials, realitzant coordinacions on es feia el seguiments dels mateixos.

A Zona Nord de Nou Barris la participació de serveis socials ha estat diferent, participant directament en l'activitat, el contacte amb els participants és directe. En conseqüència:

- Els mateixos participants s'apropen de manera espontània al treballador social per consultar-li temes personals o de tercers.
- Quan es donen situacions extremes, o de conflicte, es tracten immediatament per trobar-hi una solució viable i s'ofereixen els serveis del treballador social.
- Per D'Aigua el més positiu de treballar conjuntament amb els serveis socials dintre de l'EPT, és poder comptar amb una persona amb experiència a mediar front a situacions de conflicte, el que fa poder trobar la solució dintre del propi espai.
- Comptar amb la presència de serveis socials permet incorporar òptiques diferents i ampliar la gamma de disciplines (actors, cantants, sociòleg, politòleg, treballador social) a l'hora de treballar i intervenir en el camp social.
- Per nosaltres, l'aspecte més interessant és veure com tot el grup es converteix en un espai de contenció. Hi ha exemples clars de persones amb realitats molt dures que no han deixant d'assistir, que han comptant amb el grup per trobar recolzament i poder transformar aquesta energia negativa en positiva.

Posada en marxa de l'EPT ZN

Als mesos de desembre i gener es va contactar amb els diferents serveis i entitats de la zona amb l'objectiu de donar a conèixer el projecte i convidar-los a participar (AA.VV., casal infantil, escoles, instituts, escoles d'adults, Taller de Tecnologías del Espectaculo en Vivo, talleristas del centre cívic, Servei d'informació a l'Immigrant de Nou Barris, Espai Familiar Tic-Tac, l'Associació de Dones Adovall).

A mitjan de gener es va realitzar la difusió del projecte al carrer:

- Un dia es van penjar rectangles amb un forat i l'endemà, els cercles amb les preguntes convidant a la gent a crear el seu propi espectacle.
- Es van recórrer els tres barris repartint *flyers* i explicant a la gent en què consistia l'activitat.

També es va fer difusió de l'EPT ZN als mitjans de comunicació propis del barri (Ciutat Nord Nou Barris, La Muga i el Rec).

S'hi van inscriure setanta-quatre persones; una vegada passat el primer mes de la posada en marxar de l'EPT, la llista va quedar conformada per cinquanta-cinc persones. Actualment, assisteixen de manera regular al voltant de trenta-cinc persones. Els motius pels quals la gent no ha assistit tenen a veure amb qüestions personals, de feina, per distància, horaris i responsabilitats que no els permeten mantenir una rutina i establir un compromís amb l'activitat. Hi ha persones que han volgut que se'ls mantingui a la llista tot i no poder assistir regularment, per mantenir un contacte i poder incorporar-s'hi quan solucionin la seva situació personal.

El ***perfil del grup*** respon als objectius proposats: intergeneracional, intercultural i de condicions socioeconòmiques diverses.

Edats: de quatre a seixanta-dos anys.
Nens i nenes: disset.
Adolescents: divuit.
Adults: dinou.
Gent gran: una persona.

Nacionalitats: nou.
Hondures, l'Equador, Portugal, Espanya, Holanda, Itàlia, Romania, l'Argentina i Nigèria.

La *metodologia* utilitzada és la següent:

- Per convocar els participants, creiem que és molt important establir una relació de contacte personal. Anem a buscar a la gent als seus espais de relació. També des de i al carrer amb la distribució de *flyers.*
- L'activitat de l'EPT, té com a punt de partida un **tema,** en aquest cas es va proposar investigar i crear sobre **la vida quotidiana i la identitat del barri.**

- Els participants **investiguen, es documenten i creen** a partir d'aquest tema. Després tota aquesta informació es transporta al teatre, creant escenes, accions i situacions amb les quals s'anirà creant l'espectacle.
- Al mateix temps **s'experimenta** amb materials, sons, llums, música, etc. Són les eines i elements que ens serviran per la construcció de l'obra.
- **No hi ha direcció artística.** El paper dels responsables del projecte és el de coordinar les idees i la creació dels participants mitjançant la pregunta, provocant els participants a trobar-hi les respostes en si mateixos perqué siguin ells els qui determinin el procés creatiu.
- La suma de tot el treball d'investigació, experimentació i creació, de manera col·lectiva, donarà com a resultat un espectacle de carrer.
- Treballem al carrer amb la idea de recuperar l'espai públic i creant a partir del que ens inspira l'espai urbà.
- L'objectiu és presentar l'espectacle en el marc de les festes majors del barri o zona. Com que la Zona Nord està formada per tres barris, es va proposar assenyalar una nova data en el marc de les tres festes, per a representar l'obra. Se'ls va proposar a les tres comissions de festes que treballessin junts en l'organització i producció de l'obra, la resposta va ser afirmativa. Tenint en compte que les característiques físiques i geogràfiques de la zona condicionen moltíssim la comunicació i la mobilitat de les persones per desplaçar-se de un barri a l'altre, cal destacar la predisposió de les tres representacions veïnals per estar juntes en la coordinació d'una activitat com aquesta.

Valoració del procés dels usuaris de Serveis Socials que estan participant a l'EPT

Atès que l'EPT s'ofereix a tota la població, varen convidar als usuaris de serveis socials a participar-hi, partint de la premissa que qualsevol persona té coses a oferir, independentment de la situació social en la què es trobi.

De les persones que es van inscriure a l'EPT ZN un total de vint-i-tres havien estat ateses als serveis socials en alguna ocasió. Actualment assisten de manera regular un total de set persones que reben atenció dels serveis socials.

A l'EPT s'ha creat un espai format per gent diversa en què el nexe d'unió és la Zona Nord de Nou Barris. La participació dels serveis socials com un més del grup, ha generat una relació de proximitat amb els veïns en un espai quotidià de la vida del barri, la qual cosa facilita que la gent s'apropi a la treballadora social per consultar-li sobre qüestions d'àmbit social pròpies o de tercers, detectant situacions de possible intervenció social. Així com, consultar dubtes sobre població a qui s'adreça, funcions, objectius, ,... dels serveis socials del barri.

Referent als usuaris dels serveis socials que participen a l'EPT, valorem que la experiència està resultant positiva, ja que, partint una realitat social complicada es troben a l'EPT un espai de contenció.

Conferència de cloenda

Presentació a càrrec de Chelo Collado
Membre del Comitè Organitzador-Científic

El Dr. Mony Elkaïm és neuropsiquiatre i assessor del Departament de Psiquiatria de l'Hospital Universitari Erasme. Actualment dirigeix l'Institut de la Família i de Sistemes Humans de Brussel·les, ciutat on resideix, és formador de psicoterapeutes en diverses ciutats europees i és supervisor de terapeutes en formació als Estats Units. Va fer estudis de psicologia social i comunitària a la Facultat de Medicina Albert Einstein de Nova York, on va treballar amb famílies afroamericanes i de Puerto Rico al sud del Bronx. Durant aquella etapa va començar a buscar formes noves d'intervenir que tinguessin en compte el símptoma però també el nexe entre la família i el context. Va iniciar aquesta comesa amb grups de famílies i amb xarxes de barri. Per a ell, sempre ha estat un repte aprendre de la pràctica sense envair-la amb la teoria; la seva pràctica és com a terapeuta familiar i hi ha arribat a través de la psiquiatria infantil. Va crear la Societat Europea de Teràpia Familiar, que va dirigir de l'any 1990 al 2001.

Relaciona el símptomes no solament en el si de la família, sinó amb relació a la classe social, la cultura de la família i la situació social. Mony Elkaïm ha basat les seves anàlisis i reflexions en els primers teòrics de la cibernètica, amb alguns dels quals ha col·laborat escrivint articles com, per exemple, Von Forester, Prigogine, Maturana, Varela... Ha escrit nombroses obres, entre les quals destaquem *La pràcti-*

ca de la teràpia de xarxa, en què explica diversos casos d'intervencions en contextos amplis, molts dels quals es donen en xarxa i en el marc d'un barri o una comunitat.

Un altre llibre seu és *Si m'estimes no m'estimis*, en què ell mateix manifesta evolucionar i introdueix el concepte d'autoreferència del terapeuta en el sentit que l'experiència viscuda pel terapeuta es torna un element d'anàlisi i d'intervenció. En aquesta línia també ha publicat *Teràpia familiar en transformació* i ha col·laborat en el llibre de Dora Fried Schnitman *Nuevos paradigmas, cultura i subjetividad*.

COM POT EL PROFESSIONAL UTILITZAR LA SEVA VIVÈNCIA EN UN CONTEXT D'AJUDA?. L'UTILITZACIÓ DE LA RESSONÀNCIA

Dr. Mony Elkaïm. Psiquiatre i terapeuta familiar. Director de l'Institut de la Família i Sistemes Humans de Brussel·les

És un plaer de ser amb vosaltres a Barcelona. Els vull explicar com he planificat el que us exposare avui. Aquesta planificació la seguiré o no, però quan no la segueixi, vostès em demanen que continuï l'explicació. Avui en dia vostès parlen de la manera com poden utilitzar les pròpies vivències en un context d'ajuda. El fet d'envair la persona que un ajuda amb els propis sentiments pot ser vist no com una limitació, sinó com un avantatge; per poder parlar-vos d'això, vull recórrer a la meva evolució, que m'ha portat a pensar en aquestes qüestió. La meva evolució va començar quan vaig crear el meu model de funcionament de la parella; primer vull explicar-vos el meu model de funcionament de la parella i a continuació passaré de la parella "home-dona" a la parella "persona que ajuda persona que és ajudada". Els mostraré que el mecanisme que funciona en la parella clàssica pot funcionar en les parelles en què hi ha una relació d'ajuda. Tot seguit els presentaré el concepte de ressonància i els hi donaré diferents exemples. Després tindrem un debat entre nosaltres per aclarir alguns dels meus conceptes i perquè jo aprengui de vostès.

Començaré per un cas de treball amb una parella que explico en un dels meus llibres, el qual es titula *Si m'estimes no m'estimis.* Va ser la primera vegada que vaig tenir la intuïció del meu model de funcionament de la parella. Ara els hi explicaré aquesta història.

Un dia vaig rebre una parella; la dona em va dir: "El meu marit fa tots els possibles per disgustar-me i ja en tinc prou, de tenir un marit que fa tot el que pot perquè no me l'estimi. Tinc necessitat d'estimar el meu marit". El marit em va dir: "La meva dona no para de crear coalicions –les coalicions són les situacions en què n'hi ha dos contra un– amb els amics i amb els nens contra meu, i jo no ho suporto".

Jo era un jove terapeuta, i els joves terapeutes s'afanyen molt a ajudar la gent. Quan es fan grans es pregunten quina utilitat tenen els problemes per a la gent.

¿Què ho fa, que la gent visqui tant de temps en situacions tan difícils? Quan un es converteix en un terapeuta més experimentat, d'entrada s'estudia la funció, és a dir, la utilitat d'una dificultat abans d'intervenir. Però com que jo era un jove terapeuta, vaig córrer a ajudar aquesta parella. En l'entrevista següent, la dona va venir amb el seu marit i em va dir: "Doctor, el meu marit és com jo hauria volgut que fos, però no li suporto les demostracions d'afecte i estic pensant, fins i tot, a deixar-lo". Vaig quedar un mica sorprès i de cop i volta ella em va començar a explicar una història extremament dolorosa. La història és la següent: ella tenia un pare que se l'estimava molt; ella també se l'estimava molt a ell; quan tenia quatre anys, una mica abans de Nadal el seu pare no va tornar a casa i ella no el va tornar a veure durant molts anys; es va sentir abandonada i va associar la idea de ser estimada a la de ser abandonada. Deia això tot plorant; després em va dir: "Jo associo l'amor o l'afecció amb l'abandó i per mi no hi ha permanència en l'amor o en l'afecció". En aquell moment el seu marit em va dir: "Quan li vaig demanar de casar-nos, em va dir: 'Accepto casar-me amb tu, però ja sé que m'abandonaràs".

Jo entenc aquesta història de la forma següent: per a mi i per a tots nosaltres, el primer objectiu és protegir-nos per no patir. Quan de petits hem passat situacions específiques repetitives en què ens han fet mal cada vegada, creem una mena de regla: això m'ha passat *x* vegades, això em passarà *x* + 1 vegades. Llavors ens diem: "Vull ser escoltat si no ho he estat mai i llavors demano que se m'escolti, però no em crec que algú m'escolti perquè no tinc l'experiència de ser escoltat". Els francesos tenim un proverbi que diu: "Gat escaldat té por de l'aigua, encara que sigui freda"; a Grècia es diu: "El qui s'ha cremat amb la sopa bufa el iogurt". Això vol dir que quan tenim un mal al mateix lloc en moments diferents, tots nosaltres construïm una armadura per protegir-nos. Això vol dir que aquesta dona diu al seu marit conscientment: "Vull que m'estimis". Jo ho anomeno *programa oficial*; és el que ella desitja conscientment. Al mateix moment ella ha fet una mena de construcció del món, de mapa del món que és: "Si ell m'estima no pot fer cap altra cosa que abandonar-me". Llavors, desgraciadament està partida entre el que desitja conscientment ("vull que m'estimi") i la por que si l'estimen l'abandonaran i li faran mal.

Seguir aquest model de funcionament de la parella implica que quan el marit es comporta d'una manera que fa que la seva dona no el pugui estimar, el marit, sense fer-ho conscientment, està protegint la construcció del món de la seva dona; això vol dir que si no mostra que l'estima, si ella no pot ser estimada, no està en perill, no s'exposa. És interessant, doncs, ens diu que el comportament del marit no solament està lligat a la història d'ell, sinó que està construït per les creences de la seva dona. Això és molt important perquè comporta que el que jo visc dins de la parella no solament està vinculat a la meva història, sinó que, encara que estigui lligat a la meva història, el que jo visc dins de la parella és, en part, construït pel meu company o per la meva companya a fi de reforçar-lo o reforçar-la en les seves creences profundes i ajudar-lo o ajudar-la a mantenir la seva armadura. És important perquè

és el primer cop que es diu que el meu comportament pot tenir l'origen no solament en mi, sinó també en el context, en el sistema creat per nosaltres.

Llavors el marit em va explicar la seva història. Tota la seva infància s'havia sentit apartat (bandejat) constantment i constantment s'havia sentit atacat per tothom fins al punt de dir: "M'han tractat de paranoic". El que passava és que quan la seva dona creava coalicions amb els nens o amb els seus amics en contra d'ell, podia continuar duent la seva armadura; la seva armadura era: "Ningú no pot estar a prop meu". Així es protegia. Això comporta que si entre vostès hi ha algú que un dia treballa amb parelles i, per exemple, la dona li diu: "El meu marit no m'és proper", s'ha de preguntar què hi ha dins de la seva història amb relació a la proximitat i si el marit, quan no li és proper, no protegeix aquesta dona de la idea de mantenir la seva construcció del món i la seva armadura perquè ella no ho passi malament.

¿És clar, això? En aquest model de funcionament de la parella ens retrobem d'una manera que reforcem la creença profunda de l'altre.

Un altre exemple: un dia vaig ser convidat a un congrés de teràpia familiar que es feia en un país escandinau i em van demanar d'assessorar una parella, la terapeuta de la qual hi tenia dificultats. La terapeuta tenia un tret molt particular: era molt càlida, però la mirada se li movia molt poc. Quan us parlo és molt important, per a mi, de veure-us els ulls; veig si escolteu o no. D'altra banda, era molt amable i encantadora. Jo tractava la parella amb la terapeuta. La dona deia: "El meu marit no és proper" i el marit deia: "!!I tant que li sóc proper!! L'abraço, l'acarono, me l'assec als genolls...". Ella insistia: "No és proper". Llavors li vaig preguntar: "¿Què és per a vostè ser proper?". Ella va respondre: "Que el meu marit em parli de poesia o de filosofia". El marit va intervenir: "!!Però sóc un treballador!! Entenc en futbol, però no hi entenc gens, en poesia o en filosofia". Ella li va dir: "¿Veus?, si m'estimessis, aprendries filosofia i poesia per demostrar-me que ets proper". Llavors vaig dir a la dona: "Senyora, ¿digui'm qui era el més proper a vostè quan era petita?". Ella va respondre: "Ningú... Ah sí!, el gos, però me'l van prendre quan tenia sis anys perquè vaig agafar al·lèrgia al pèl de gos". Jo li vaig preguntar: "I el seu pare, ¿li era proper?". També li vaig preguntar si ho eren la seva mare i els seus avis i em va contestar que no. És molt estrany; és estrany que algú digui que vol que algú altre li sigui proper no tenint cap experiència de la proximitat. En general, hi ha una experiència relacionada amb un oncle, una tia o un avi, però un cas com aquest és molt estrany. De cop vaig entendre que la dona deia al marit que li fos proper, però que tenia tanta por de la proximitat, proximitat que no coneixia, que feia tots els possibles perquè el marit es mantingués a distància i el marit, mantenint-se a distància, la protegia de la por d'obrir la seva armadura i de prendre mal. A més, vaig comprendre que havia agafat una terapeuta que tenia una mirada poc expressiva perquè així no estava en perill de sentir-se propera a la psicoterapeuta. Era una terapeuta amb una mirada llunyana.

Vostès em diran que aquestes històries de parella són interessants, però que quina és la relació de la seva feina d'assistents socials, d'educadors de persones en contextos d'ajuda amb tot això que els explico sobre el funcionament de les parelles.

Els voldria explicar el següent: un dia una dona va venir a la meva consulta. Era una pacient nova. Quan es tracta d'un pacient nou, jo mateix surto a obrir i el faig passar a la sala d'espera; després torno al despatx i reprenc la sessió, de manera que els pacients habituals entren sols i s'instal·len a la sala d'espera. Bé, vaig obrir la porta i hi havia una dona amb dues crosses que parlava anglès. Li vaig dir: "Senyora, ¿es pot esperar, si us plau, a la sala de espera?". Em va respondre: "!És l'hora de la meva cita!". Li vaig dir: "Disculpi, però vaig una mica endarrerit. ¿Es podria esperar aquí, si us plau?" Em va contestar: "!Espero que em tornarà els minuts que m'ha robat!" Vaig tornar al despatx i em sentia una mica irritat. Ara estudiarem la parella formada per Mony Elkaïm i aquesta dona que havia d'ajudar com estudiaríem una parella home-dona. Ens podem preguntar què hi havia en la història de Mony Elkaïm que fes que estigués irritat per una persona que li parlava com hem vist; també ens podem demanar quin profit treia aquella persona de fer-se rebutjar per Mony Elkaïm. La meva hipòtesi és: fins a quin punt aquella dona no deia verbalment "vull que m'accepti, vull que em rebi" perquè tenia tanta por de ser rebutjada que feia tots els possibles per ser-ho i, així, guardar la seva armadura i no estar en perill. La vaig rebre i li vaig preguntar –com sempre que vull verificar una hipòtesi, faig la pregunta al revés per no donar pistes a la gent sobre el que vull que em diguin–: "Senyora, digui'm, ¿normalment és ben rebuda? ¿Té la impressió que, quan era petita, normalment era ben rebuda en la seva família?" Ella em va respondre: "Això comença molt malament; tota la meva història és de rebuig. Vinc de Nova York, on volia comprar un pis i els copropietaris m'han rebutjat". ¿Per què interessa d'això? Aquella dona, que havia d'ajudar de seguida, em provocava un sentiment de rebuig que l'ajudava a no obrir la seva armadura, a no patir, a no exposar-se. Això és molt interessant. Perquè les vivències del terapeuta li estan lligades, però són "esculpides" i creades també per l'altre. El fi d'aquesta "escultura" és reforçar l'altre en la seva creença i ajudar-lo a mantenir la seva armadura. Llavors cada cop que vivim un sentiment negatiu per proximitat a un altre que hem d'ajudar, verificarem què intenta fer perquè nosaltres, els treballadors socials, els psicòlegs, els que l'hem d'ajudar, la rebutgem. Així ella es protegeix .

Malgrat tot això, no és pas tan senzill. A continuació els explicaré una altra història. Es tracta d'una dona que venia a veure'm per a una psicoteràpia; era petita i molt encantadora, com un ocellet caigut del niu; plorava constantment. I jo... em sentia protector i cada cop que venia, plorava, parlava, plorava i jo era protector. Un dia es va equivocar de cita, es va equivocar de dia; en general, quan la gent s'equivoca de cita, els dic que s'han equivocat i els en dono una de nova. Aquell dia, per desgràcia, tenia deu minuts lliures, cosa que no passa mai, i com que la pobra noia

patia molt, la vaig rebre alguns minuts per saber si hi havia cap urgència, per saber si havia passat res de greu, i després li vaig dir que la cita era la setmana següent i me'n vaig acomiadar. La setmana següent va tornar i em va dir: "No m'ha agradat gens el que va fer l'altre dia". Li vaig dir: "!Ah! ¿Què vaig fer ?". Em va respondre: "Em va tractar com em tracta la meva mare". Vaig dir: "!Ah! ¿Què vaig fer?". Va contestar: "M'equivoco de cita; em podria haver dit amb educació: 'Senyora, s'ha equivocat de cita'. Però em va rebre, em va instal·lar, em va preguntar si estava bé, si passava res de greu. Vostè és com la meva mare, que sempre m'ha tractat com si fos una nena, mai com una persona adulta". ¿Què vol dir això? Això vol dir que, quan feu alguna cosa per educació, això no implica que feu bé la vostra feina. Aquella dona, sense fer-ho expressament, em va "esculpir" perquè em comportés com la seva mare, que la tractava com una nena a protegir en lloc de tractar-la com una persona adulta. Em va dir que anava a veure un terapeuta que li feia el mateix que li feia la seva mare.

Així és que els vull explicar que quan tractem algú, el que nosaltres vivim sembla un iceberg. Vostès saben que els icebergs són blocs de gel la part superior dels quals és sobre l'aigua, però la part més gran és sota l'aigua. La part superior és el que Mony Elkaïm té amb relació a la protecció, és el que Mony Elkaïm viu amb relació a la seva història quan veu algú que plora constantment, que sembla desgraciat, etc. El que hi ha sota de l'aigua, la part que no es veu, i la més important és: ¿quina és la utilitat per a la persona? Com veuen, la utilitat és ajudar la persona a no treure's la seva armadura, conservar les creences i no exposar-se als canvis. Això és important perquè a partir d'aquest moment descobrim que les seves vivències, les vivències lligades a la vostra història, són quelcom que els ajuda a fer hipòtesis, però que ha fet que l'altre hagi amplificat de la seva història aquest aspecte en particular i no un altre. En el cas d'una parella formada, imaginem-nos, per un home i una dona, al principi jo pensava: l'home i el seu programa oficial, ¿què volen conscientment?. Aquest home no ha rebut mai afecte a casa seva i té la impressió que els seus pares no l'han estimat mai, no l'han abraçat. Doncs aquest home voldrà afecte; això és el que anomeno *programa oficial*, que és el que vol conscientment. Però, ¿què vol conscientment? "A" vol afecte i aquest home és una persona que no n'ha tingut mai; llavors, per a mi, la construcció del món d'aquest home és "no-A". Això significa que ell no ho creu, pensa que no pot rebre afecte. Al principi jo creia que l'home escolliria una dona que tingués una espècie de terminacions especials per a "no-A", és a dir, una dona que precisament no li donés afecte. Al començament jo pensava: l'home vol afecte, no n'ha tingut i com que té por de no rebre'n, agafa una parella que no n'hi dóna afecte. Referent a la dona, també pensava: el seu "programa oficial" és "B"; per exemple, la dona diu: "Vull algú que m'accepti com sóc, no pas algú que només m'accepti perquè jo sóc com ell vol que sigui". Així, el seu "programa oficial" és "B": vull que m'acceptin com sóc. La seva construcció del món és que ni els seus pares ni ningú no l'han accep-

tada com ella era, i no era acceptada fins que no era com els altres volien que fos. Al començament pensava que la dona buscaria un home que justament no l'acceptaria com ella és, és a dir, un home que tenia unes terminacions per a "no-B". Creia que les persones s'escullen justament per reforçar-se les creences profundes, per no posar en perill la seva armadura, i he descobert que no és pas així. El que passa és que un es pot sentir atret per algú per diferents raons (perquè és maca, perquè és simpàtica...), però per assaig i error buscaran el territori on s'atraparan tots dos. Aquest és el cas d'una parella en què el marit es queixa dient-me: "La meva dona no em dóna afecte". La dona em diu: "Però si jo li dono afecte... És que ell, com el meu pare, només m'accepta quan sóc com ell vol que sigui, i això jo no ho accepto". !És un malentès perquè ell no és el seu pare! Només vol que ella li mostri una mica d'afecte. El marit diu: "Ella és com la meva mare: no em vol donar afecte". El marit no veu que ella demana que l'acceptin com és. L'element interessant d'ells és que veiem que aquesta parella, per "assaig i per error", buscarà la situació que reforçarà l'armadura de cadascun. Això que li passa una parella també els passa a vostès i a aquells que vostès ajuden . Vostès esculpeixen aquells a qui ajuden per tal que els portin a una posició en què vostès es comportaran com ells volen per no haver-se d'exposar als canvis i vostès tindran èxit quan evitaran d'anar al terreny a què ells us convidaran a anar. En les relacions d'ajuda, com les que establim com a assistents socials, educadors, psicòlegs o psicoterapeutes, una cosa comuna a tots nosaltres és que les persones que ajudem provaran d'esculpir-nos per no haver d'obrir les seves armadures i no exposar-se, no patir, no arriscar-se a fer un canvi que els faci mal.

Això vol dir que estem parlant d'un terreny que és un terreny nou. Per què? Prenguem com a exemple la història de la teràpia familiar: al principi, l'any 1956, en la teràpia familiar interessava què feia l'un a l'altre, per exemple, és a dir, quin era el missatge que l'un enviava a l'altre. Després, molt ràpidament, l'interès es va posar a esbrinar què feien junts i es deia que el que la parella feia conjuntament s'havia d'analitzar d'una manera objectiva per la mirada del qui ajuda, i dins de la vella manera de veure, doncs la manera de veure tradicional diu que no hi ha ciència si no hi ha objectivitat, doncs segons la seva objectivitat tot el que ells expliquen no val per res i llavors es feia que diferents observadors poguessin descriure la mateixa cosa El problema que veiem és que en les relacions humanes no és tan senzill com això; en les relacions humanes el que passa és que el que nosaltres veiem és diferent segons qui ho vegi; cap als anys vuitanta es va començar a pensar, gràcies a persones com Heinz von Foerster i d'altres, en la relació entre l'observador i el sistema observat; a partir d'aquest moment ens preguntem: ¿com podem analitzar un sistema de què nosaltres formem part? Això esdevé un problema científic important. ¿Com podem fer un treball rigorós si som membres del sistema que descrivim? Tothom sap que un no pot ser part interessada i jutge de la mateixa situació. Per explicar això, vaig crear el terme ***ressonància*.**

A partir d'aquest moment, la meva vivència em permet la verificació de les meves hipòtesis, em permet analitzar el que passa i intervenir d'una manera que no necessita objectivitat, perquè el que aporto amb el concepte de ressonància és una possibilitat d'anàlisi rigorosa de treball o fer hipòtesis que un verifica tot acceptant que el que veu és diferent del que veuria un altre. El que he vist és diferent del que ha vist l'altre; doncs, persones diferents, trobant-se amb la mateixa persona que han d'ajudar, viuran coses diferents i seran impressionades per coses diferents, però en cada cas el que passarà serà quelcom que funcionarà per a tots dos. El concepte de ressonància prova de pensar en l'intervinent medicopsicosocial com algú que forma part del context del sistema en què intervé, però alhora això li dóna eines per poder-hi intervenir. ¿Això comporta que la ressonància només s'aplica en una relació entre dues persones, la persona que necessita ajuda i la persona que ajuda? No, jo vull anar una mica més lluny. El concepte de ressonància és adequadíssim per utilitzar-lo també en una institució i en un barri perquè el que descobrirem és que el mateix tema és el que unirà diferents subsistemes.

Ara els explicaré una història per ajudar-los a comprendre la ressonància en un context de subsistemes diferents. Un dia em van convidar a donar una conferència en un hospital psiquiàtric de l'Amèrica del Nord. Hi vaig arribar una mica abans i em van demanar que m'assegués en un sofà i m'esperés fins que no em vinguessin a buscar. No tenia res per fer i estava assegut al sofà davant les portes de les habitacions dels pacients. Vaig veure una noia jove molt bonica sortir d'una habitació amb el cap embolicat amb una tovallola. Em vaig dir: "Diria que és una pacient que s'ha dutxat o que s'ha rentat els cabells i surt de casa seva". Em vaig posar a somiar... Vaig veure un noi, corbata maca, bon vestit, que sortia de l'habitació. Em vaig dir: "Diria que és un sanitari: Però, ¿per què el noi surt de l'habitació després de la noia? Normalment és ell qui surt primer." Jo no tinc res per fer i penso en bestieses. Com sempre, quan no es té res per fer, es pensa en bestieses... Després vaig anar a donar la conferència i llavors el noi "maco" de la corbata maca i bon vestit va aixecar la mà i va dir: "Voldria parlar d'una situació que crea un problema a l'equip. ¿Li sembla bé?". Li vaig dir: "Sí, expliqui'm". Ell va explicar el següent: "Una noia molt jove i molt maca va entrar al servei (hospital), ja que estava en una situació perillosa". Va explicar que aquesta noia era molt propera al seu pare i que estava contra la resta de la família. Quan un pacient nou ingressava en aquell hospital, els membres de l'equip normalment valoraven entre ells el cas per veure si era necessària una ajuda individual o bé familiar i escollien qui tractaria el pacient. En aquell cas en particular, el que havia passat és que quan ell havia vist la noia, com diria Frank Sinatra, es va produir "l'amor a primera vista", de manera que van decidir agafar-se mútuament per fer la teràpia. Jo estava sorprès per l'aspecte comú de dues situacions, perquè hi havia la situació de la noia, a casa de la qual ella havia creat una coalició amb el seu pare contra la resta de la família, hi havia la situació de l'hospital, on el terapeuta i la noia havien creat una coalició contra la resta de l'equip, i en aquell

moment el terapeuta intentava de fer una coalició amb mi contra la resta del personal de l'hospital. És com si tinguéssim tres sistemes: el sistema de la família de la pacient, el sistema de l'hospital i el sistema de la conferència; tots tres estaven en intersecció en un mateix punt que era la coalició de persones pertanyents a nivells jeràrquics diferents contra els altres. Vaig preguntar al terapeuta: "Miri, li voldria fer una pregunta. Respongui'm sí o no: en la seva família, ¿generalment hi havia un dels nens amb el pare o la mare contra els altres?". Ell em va respondre: "Jo i la meva mare contra els altres". Això implicava que hi havia alhora el sistema d'origen del terapeuta, el sistema d'origen de la pacient, el sistema de l'equip, el sistema de la conferència, i tots aquests elements estaven a punt de posar-se en intersecció al voltant de la mateixa regla; és com si diferents sistemes, en trobar-se, intentessin crear un lligam entre ells per provar de reforçar una creença profunda que ajudés els diferents sistemes a no qüestionar-se. Abans jo ho havia anomenat *intersecció*; és com un llibre en què unes quantes pàgines estan relacionades al voltant d'un mateix tema. Von Foerster és el creador del que s'anomena *segona cibernètica*. La segona cibernètica és l'estudi d'un sistema que relliga l'observador al sistema observat. Von Foerster en diu *sistema observant*, en el qual l'observador no se separa del sistema observat. Heinz Von Foerster, que, com he dit, va crear la cibernètica de segon ordre em va dir: "Anomena-ho *ressonància*; té més vida, ja que és com si diferents sistemes es posessin a 'vibrar' al voltant d'un mateix tema". ¿Quin és el fi d'aquesta ressonància? En general, bloquejar les coses reforçant les creences de diferents membres dels sistemes en joc. ¿Quina utilitat té això per a vostès? Si estan en un equip en què hi ha discrepàncies al voltant de diferents situacions de què parleu, verifiquin que no hi hagi un punt comú entre aquestes situacions i les discrepàncies en l'equip. Vostès o molts de vostès que intervenen en contextos en què hi ha a la vegada la institució i la família els sorprendrà com és de freqüent que els problemes que els consulten poden ser vistos d'una manera diferent si intenten de veure on s'encreuen els diferents subsistemes a què pertanyen i com miren de mantenir les seves creences profundes, i si arriben a modificar un d'aquests sistemes, la resta també es modificarà.

Aquesta és l'última part de la meva exposició.

Molt sovint un veu que algú manté el problema de l'altre, però molt sovint no es veu que algú ajuda l'altre, ja que totes les parelles, per a mi, són parelles terapèutiques. Però això no es veu; és com algú que, donant-se-li menjar cada dia, no s'adona que menja cada dia i se n'adona quan no se li dóna menjar. ¿Què vol dir això? Vol dir que quan hi ha una parella, ben segur que puc tenir un problema i també la meva dona, que reforça la meva creença, però si la meva dona no reforça aquesta creença, o bé la deixaré o ella voldrà que jo canviï. Així, es veu que en les parelles hi ha elements amb què els dos membres de la parella ens tanquem junts i hi ha elements que nosaltres també canviem. ¿Com és que algú canvia en una parella, en una família, en un context d'ajuda? Nosaltres canviem perquè el context no reforça

les seves creences profundes, és a dir, si vostès són educadors i treballen amb joves i hi ha un jove que és rebutjat constantment i que no es creu que algú no el pugui rebutjar, arribarà a fer el que sigui perquè vostès també el rebutgin, i quan l'hagin rebutjat, es quedarà tranquil perquè seran com tothom: algú que el rebutja.

En el treball que proposo es tracta d'analitzar el que ell fa d'una manera que puguem comprendre el que busca, és a dir, analitzar-ho i mirar com podem no entrar-hi. Per exemple, un educador pot dir a un jove: "T'aprecio molt; ets una persona que vals molt, però en aquesta institució hi ha normes i si no les compleixes t'haig de castigar, però castigo el teu comportament, no et castigo pas a tu, a tu et respecto". El noi es sorprèn que l'educador li digui que el castiga el comportament però que el respecta. Això és una cosa que no ha sentit mai: ell i el seu comportament no son el mateix.

El que és molt difícil en la relació d'ajuda és que es demana als assistents socials i als educadors de fer una feina, un pacte terapèutic que no s'anomena *terapèutic*, però. Per exemple, una senyora que ve al centre i diu a l'assistent social: "Tenim un problema econòmic. Doni'm diners per ajudar-nos". L'assistent social descobrirà que cada cop que hi ha un problema de parella la dona fa despeses per als fills; el marit es nega a pagar aquestes despeses i això acaba malament. Llavors si l'assistent social envia totes dues persones a una teràpia de parella, no hi aniran mai perquè consideren que no és un problema de teràpia de parella; el problema és aquest: ella es gasta els diners. L'assistent social es veu obligat a fer una feina que en teoria no és terapèutica, però que en realitat ho és, cosa que l'obliga a preguntar-se per què cada cop que la parella es baralla, ella gasta diners, i, per a mi a la fi de tot la gent que té una relació d'ajuda té una posició molt difícil, molt més difícil que els qui oficialment són terapeutes, perquè aquests tenen un context clar; s'hi va per una psicoteràpia, es fa una psicoteràpia i les regles són clares. Però quan es tracta d'un assistent social o d'un educador, quan es tracta d'un context d'ajuda oficialment no terapèutic, !!!la gent no hi va per una teràpia!!!, sinó per l'orientació escolar del fill, perquè tenen un problema econòmic o perquè el jutge demana informació sobre el que està passant. El que és important és acceptar que en la relació d'ajuda les nostres vivències són un element que pot ajudar-nos a analitzar com aquestes persones ens faran repetir el que tothom els ha fet i com, amb el senzill fet de no entrar on els altres entren, deixarem viure afectivament un fenomen nou que ha canviat, ja que, per a mi, els canvis es donen no tant perquè les coses s'entenguin, com perquè nosaltres vivim les coses de forma diferent. Això vol dir que provo de fer repetir a la persona que m'ajuda coses que sé per guardar la meva armadura, però si ella no hi entra dins una vegada, dues vegades, tres vegades, quatre vegades..., visc afectivament un fet nou, cosa que m'ajuda a ampliar el meu camp de possibilitats i després puc portar això a l'exterior, a la relació d'ajuda, ja que m'hauran ajudat a passar d'un món on només tinc una armadura a un món on tinc una cota de malles i el meu fi amb les persones és ajudar-les a passar de l'armadura que els protegeix

però que no els permet viure, a una cota de malles, que serveix per protegir-se contra el perill i després es pot treure.

¿Quines són les conseqüències de la idea que nosaltres som part del sistema en el qual intervenim? Una d'aquestes conseqüències és que si nosaltres som part del sistema, membres del sistema, en el qual intervenim, el que diem ens compromet, ja que no ens podem situar més com si fóssim a l'exterior perquè som responsables del que diem, atès que, des d'un punt de vista ètic, no ens podem situar més com si fóssim a l'exterior del que hi ha. Del moment que som part integrant d'un sistema, no veiem el sistema objectivament, participem a construir-lo, ja que som participants en la construcció, per la qual cosa som responsables d'aquesta construcció. ¿Què vol dir això? Que com a persones que intervenim, com a persones que ajudem, ens afecten tant les ressonàncies com el sistema al qual pertanyem, però a més, tenim un lligam amb el que ens passa mitjançant la manera com analitzem el que vivim, perquè quan m'analitzo les vivències, m'escapo de l'alienació, m'escapo del destí tràgic, m'escapo de ser un titella i em converteixo en algú que és subjecte.

Per acabar, senzillament quelcom que és important: una de les coses importants que la psicoanàlisi ha aportat és la idea que el subjecte no és l'individu. El subjecte també és l'inconscient, és el que fa que fem coses que no controlem. L'aproximació sistèmica també ha insistit molt en la manera com les regles del sistema fan actuar la gent de forma que no són els amos, no són els subjectes d'ells mateixos.

La meva feina és dir: si el subjecte és més ampli que l'individu, a nosaltres ens afecten coses tan senzilles com, per exemple, dir que el model de bellesa és ser prim. L'anorèxia mental apareix únicament als països desenvolupats, on s'associen el fet de ser prim i la bellesa; al països subdesenvolupats hi ha molta menys anorèxia mental. Al principi del segle la dona considerada bella era la dona ampla, ferma, rotunda de formes; actualment el model s'ha transformat en un altre en què la dona és prima. Així, doncs, una qüestió tan íntima com ara què és bellesa o què no ho és és determinada culturalment, perquè estem influenciats per elements culturals, econòmics i socials, però en la mesura que som membres del sistema i que nosaltres som responsables de les nostres vivències, també hem agafat les influències que hem rebut.

Per a mi, la ressonància és una eina que permet acceptar que som influenciats i que influïm. No som solament titelles moguts per un sistema, sinó també els qui participem en el procés pel qual farem el moviment que volem fer.

Moltes gràcies, estimats meus.

Conclusions de les jornades

Carmina Català. Presidenta del Comitè Organitzador-Científic

En acabar aquestes Jornades, més que fer unes conclusions, volem compartir amb vosaltres les portes que s'han obert aquests dies. Volem posar en relleu línies, destacar idees i remarcar temes que han sortit aquí apuntats

Perquè sabem que cada un d'aquests temes que assenyalarem, són obertures que ens portaran a pensar entre tots com treballem, com ens situem, com ens posicionem, i com ens col·loquem.

Hem preparat amb el Comitè Organitzatiu els temes centrals que presentarem com a conclusions, però, després de la conferència d'en Mony Elkaim, hi ha hagut ressonàncies, i per elles començarem.

Crec que hi ha alguna cosa que avui ens uneix aquí, que és el reconeixement i, en concret, la necessitat del reconeixement. Volem que ens reconeguin els usuaris, volem que ens reconegui la institució i volem que ens reconeguin els professionals del context social, la societat. I **aquestes Jornades tenen a veure amb el reconeixement** ja que són unes jornades que, tal com va dir una ponent ahir, que semblen ser de creixement, no només pels temes què volíem tractar, que això és la intenció, sinó sobretot pel nivell i per la profunditat i el canvi en la mirada de totes les comunicacions que els professionals heu exposat avui. Crec que, realment, som en un procés de creixement que s'ha de fer a poc a poc i que és lent, i sabem que en aquestes Jornades hem condensat aquest procés en dos dies.

Mencionarem algunes idees clau de les qüestions que han sorgit i que són portes que volíem obrir.

1. **La teoria i la pràctica.** La teoria formal orienta la pràctica, tenir criteri és orientador per a la pràctica i tenir un marc teòric ens fa possible establir límits. Per altra banda, diferents autors han dit que "*no hay mejor teoría que una buena práctica*". Per tant, cal deixar de considerar la parella teoria-pràctica com un dilema o com una dicotomia. Això és fals. Diríem que forma part d'un continu perquè no hi ha cap pràctica que no sigui pensada, ja que només en la pràctica sempre hi ha una intenció o voluntat; per tant, hi ha una hipòtesi. I hem de pensar en una perspectiva de diàleg entre la teoria i la pràctica. Hem d'inventar una paraula com ara *teoricopraxi* o alguna cosa així, entenent que és una sola paraula, un continu. Hem de trobar el diàleg entre la teoria i la pràctica. La metodologia és un diàleg entre la teoria i la pràctica, és com la guia que ens porta de la teoria a la pràctica. I també hem de saber, doncs, que quan un saber no és operatiu, quan un coneixement no ens ajuda, hem de transformar aquest saber. Necessitem espais per passar a la pràctica. Al llarg de les Jornades se n'han proposat uns quants.

2. **La formació.** Cal fer una reflexió sobre la formació pensant no solament en la formació formal, sinó també en elements formatius en un sentit ampli. Entenem la formació com a espais en què es produeix saber i pels quals circula el saber. Els espais formatius també són aquests espais per pensar la pràctica: la supervisió, els grups d'estudi, els espais d'anàlisi de casos...; per tant, estem parlant de llocs per on circula el saber. També cal dir que la formació és protectora de la vulnerabilitat, de la qual parlarem després; si la formació, però, no està lligada a la pràctica, no és protectora ni nodridora. El que és molt important és que hi ha d'haver un desig de formar-se; ahir ens ho va dir en Segundo Moyano: "Si un no és qui vol formar-se, la formació no té sentit, si tan sols és una formació institucionalitzada que ve donada". El compromís de cadascun de nosaltres és un compromís ètic, de llegir, de formar-nos, d'analitzar... És una responsabilitat de cadascú.
3. **És necessari apropar el món docent, el món acadèmic i el món professional.** És imprescindible per tal de fer possibles els diàlegs entre la teoria i la pràctica. Cal fer una creació conjunta, és a dir, produir conjuntament coneixement i saber. Podem parlar de recerca aplicada, de reconeixement de la funció docent dels professionals, de canviar els pràcticums, i facilitar la interconnexió entre l'experiència i les teories.
4. **Les bones pràctiques.** És necessari que es construeixin i es comparteixin bancs de bones pràctiques que estiguin liderats per institucions, per universitats, per col·legis professionals... Una bona pràctica depèn del context, de les relacions establertes; depèn no solament d'una bona metodologia, sinó també del lloc on s'aplica. Els professionals dels serveis per a les persones necessiten dotar-se d'espais d'intercanvi per conèixer el treball de l'altre i trobar-nos, intercanviar coneixement i pràctiques provades i validades per abordar situacions diferents.
5. **La interdisciplinarietat.** Entesa com el conjunt del saber col·lectiu, és un concepte que s'ha repetit en les Jornades. Una pregunta: ¿quin és l'efecte d'interdisciplinarietat en l'usuari? La interdisciplinarietat no ha de ser un discurs homogeni que dilueixi les especificitats de les diferents aportacions de cada disciplina, sinó que és un model de treball.
6. **La responsabilitat.** Es tracta d'exercir aquesta responsabilitat apoderant-nos dels actes i de les accions que fem, de les decisions que prenem sentint-nos protagonistes d'aquestes decisions i de la feina que fem. És important no caure en el victimisme, exercir amb responsabilitat i exercir la responsabilitat. La millor manera és sentir-nos protagonistes del nostre treball com a tècnics, prestigiar el que fem professionalment donant-hi valor. Creiem que les comunicacions que s'han presentat avui en són un bon exemple. Publicar, escriure i presentar-se amb el treball que un ha fet permet conèixer-nos i reconèixer-nos a nosaltres mateixos en allò que fem.

7. **L'avaluació.** Entesa com a reflexió de la pràctica. Pensar i, a més a més, analitzar la pràctica és el que ens dóna com a resultat l'avaluació. És el que ens confirma o invalida les nostres hipòtesis i ens permet superar i millorar la pràctica.
8. **L'acompanyament.** És important l'acompanyament diferenciat del seguiment en el sentit d'estar al costat de l'altre, però hem de fer saber a aquest altre la possibilitat d'aquest acompanyament. L'altre ens ha de reconèixer en aquesta posició en què nosaltres ens volem col·locar. És necessari un reconeixement mutu per a aquest acompanyament. Ahir volíem expressar-ho amb el teatre, aquesta necessitat que l'altre ens reconegui en aquesta posició d'acompanyament en un procés de canvi, com volíem explicar i com s'ha explicat en les diferents ponències
9. **Les ressonàncies.** Són un concepte clau amb què hem acabat les Jornades i que els professionals del treball social no podem obviar. ¿Com hi arribem? Parlant de **vulnerabilitat.** Hem compartit una definició de vulnerabilitat: és la permeabilitat amb l'entorn. La diferència està entre saber-se vulnerable i sentir-se vulnerable. Cal, doncs, fer conscient la vulnerabilitat, ja que el contacte amb l'altre activa la ressonància inevitablement. **La ressonància és fer-se càrrec del cas i de les seves afectacions,** prendre consciència dels seus efectes, utilitzar-los, treballar-los, i si això no és possible, com a mínim conèixer-los. **La ressonància és la intersecció amb l'usuari i amb tots els altres sistemes,** com avui ens explicava en Mony Elkaïm.
10. **Els factors de protecció de la pràctica.** Hi ha diferents elements; cuidar-se un mateix n'és un. Quan ens sabem vulnerables, cal crear **cultura de cuidar-se.** És important que en els plans de formació de les diferents disciplines, de les diferents professions, també hi hagi inclosos el treball i l'ús de les emocions com a norma dels professionals. La manera com treballem les pròpies emocions ha de formar part de la formació prèvia d'aquestes professions que cuiden l'altre. L'equip i el suport dels companys són altres elements protectors. Una qüestió clara que s'ha dit repetidament: "No és el mateix treballar en equip que **ser un equip.** Per ser un equip es necessita temps; és un procés. Crear un equip és alguna cosa més que la suma dels seus membres. També com es va escenificar en el teatre d'ahir, es volia representar que un equip no és treballar en equip, sinó ser un equip. Tenir confiança professional també és un element per ser un equip. Un altre element protector és el control sobre el treball i poder treballar amb les emocions de cadascú i de l'equip.
11. **Finalment**, vull dir que conceptes com la necessitat de **transparència, la claredat, treballar amb el potencial de l'altre i no amb les incapacitats, generar autonomia, el respecte a l'altre,** etc. són qüestions que han imperat de manera transversal en les Jornades. En aquest sentit, us volem

remetre a un text de d'en Richard Sennet que es titula *El respeto*, la lectura del qual és important per a tots nosaltres. És un tractat sobre la diferència, la relació amb l'altre, des del context d'ajuda. Parla de l'autonomia, de la independència. Sennet és un sociòleg fill d'una família monoparental, la mare del qual és assistenta social. Té moltes coses que dir sobre aquesta qüestió; crec que la idea del respecte a l'altre és una idea que podríem compartir.

Rosa Godinez. Membre del Comitè Organitzador-científic

Com a membre del Comitè Organitzador-Científic i com a professional convidada del sector EAIA's, vull afegir a aquesta síntesi ben elaborada de les conclusions un parell de punts que han estat molt importants per a tots els membres el Comitè, el grup de professionals que hem estat responsables d'aquests dos anys de feina. Un punt és el treball intel·lectual i interdisciplinari que hem compartit i ha donat lloc a la celebració de les Jornades. Tot plegat en un clima ben cordial i de bona entesa, cosa que és molt important per a nosaltres, atès que som professionals que exercim no solament en disciplines diferents, sinó també en institucions i administracions diferents. L'altre punt que vull destacar és el que prenem del terme que ahir el pedagog social Segundo Moyano ens va regalar. És el desig del professional, que Carmina ha comentat bé i que no solament ens ha permès mantenir aquest temps de preparació, sinó que també ens ha donat l'entusiasme per triar els temes, els ponents, tant imponens com el d'avui, els coordinadors de taula i les lectures; també ha fet possible la motivació de tots els companys que sou aquí i que heu treballat tan excel·lentment les comunicacions fetes. Arribats a aquest punt, cal que us puguem comunicar aquest desig invertit a tots vosaltres. A més, nosaltres mateixos, evidentment, hem de continuar la tasca. Som aquí i hem de ser-hi, però també per a trobades futures. Amb aquest fi, us animem i us encoratgem a no perdre l'impuls i a no perdre la posició, tema central de les Jornades. Atenent el que el filòsof Manuel Cruz ens va ensenyar ahir, podríem entendre la posició del professional com la responsabilitat de fer-se càrrec d'allò que el professional diu, d'allò que vol i d'allò en què actua bàsicament, sempre sent conscients dels efectes i de les conseqüències de les nostres decisions. Finalment, creiem que prendre una posició responsable, decidida i entusiasta s'aconsegueix amb aquest motor i aquesta energia essencials en la vida de tot subjecte i, evidentment, en la vida de tot professional que és el desig. Aquest desig ens ha de portar a assumir un treball com més responsable millor, atès que els subjectes que tractem ja porten una tragèdia personal i familiar a càrrec i nosaltres pensem que hem de treballar-la tan respectuosament com sigui possible.

Rafel López. President del Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya

Sabeu que sóc molt formal i que respecto els acords intercol·legials. Aquí hi ha una persona que em va engrescar a engegar aquest projecte abans de l'octubre del 1997, em sembla: en José Ramon Ubieto. Em sembla que som dels més veterans; no diria que som els més veterans, però sí dels més veterans. L'acord és clar: qui té el protagonisme a la taula final és qui, d'alguna manera, fa el tancament de les Jornades i qui agafa el relleu. En tot cas, només vull dir-vos que aquestes potser són les meves últimes jornades, perquè molt probablement en les properes ja seré a l'altra banda, ja que estem treballant en el recanvi en la presidència del Col·legi, tenint en compte que fa vuit anys que hi estic i ja toca. Com sempre, i us ho he dit moltes vegades, us vull agrair que sigueu aquí, i molt especialment als qui entre passadissos o en els espais ens esteu animant contínuament a tirar endavant la feina no exclusivament en el marc de les Jornades, sinó també en altres espais de treball i de participació en què fem una feina conjunta.

Josep Vilajoana. Vicedegà del Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya

Quan pensàvem canviar d'escenari a la taula, jo he tingut, d'acord amb la metàfora del professor Elkaïm, la meva ressonància consistent en aquella situació en què aterra l'avió i tothom ja vol sortir i ens demanen des de la cabina que estiguem asseguts uns quants minuts més perquè de seguida s'obriran les portes i ens posaran les rampes. Jo sempre tinc aquesta sensació en aquestes taules finals. Moltes vegades ens costa aguantar aquells dos o tres minuts, ja que fa moltes hores que volem. Però és important de tancar per tornar a obrir. Seré, doncs, molt breu.

Des de la primera jornada, a l'octubre de 1997, ha plogut molt. Han canviat moltes coses i moltes persones. Però el cert és que n'hi ha algunes que romanen. Jo només volia posar tres accents en el discurs i passar el relleu.

Em sembla que el que ha quedat demostrat, una vegada més, en les Jornades és que són, demostren o palesen una posició col·lectiva, no solament l'interès parcial d'algunes persones. Per tant, després de dos anys de feina intensa, també tenint en compte els anys anteriors però especialment aquests que em pertoca més representar, vull agrair personalment i en nom del Col·legi de Psicòlegs de Catalunya i del Comitè Institucional la feina que s'ha dedicat a les Jornades durant aquests dos anys i l'empenta que s'hi ha donat.

Amb el col·loqui que les va precedir, aquesta és una feina bàsicament tècnica, una feina que han fet els professionals d'aquest Comitè Organitzador-Científic i sobretot els grups que s'han generat a l'entorn de les Jornades. Hi ha hagut molta participació i probablement demanem que en el futur n'hi hagi molta més. També és clar que l'espai és un espai consolidat, i segurament hauríem de consolidar els efectes que ha de tenir aquest espai. Com es va mostrar en l'escena inaugural, hi ha bones intencions, però a més a més, això ha de produir uns efectes, una transformació.

Al llarg de les Jornades, també s'ha reiterat el pes que els col·legis professionals tenen i han de tenir –i n'haurien de tenir més– amb relació a les administracions públiques i els àmbits acadèmics, és a dir, la universitat. Aquest és un compromís que assumeixo convençut i que, d'acord amb les converses que mantenim els diferents col·legis implicats, puc manifestar que és un compromís plenament assumit per tothom.

Finalment, aquest compromís en relació amb les Jornades també comprèn l'interès o el desig manifestat de diferents col·lectius, alguns dels quals ja col·laboren en les Jornades i n'hi ha d'altres que s'hi volen implicar. Per tant, aquest no és un espai endogàmic, no és un espai tancat, sinó que és un espai obert. Seguint el fil que en la conferència inaugural ens explicava el doctor Wagensberg, és un espai adaptatiu i permeable a l'entorn que es va creant.

Per acabar, passo la paraula i el relleu a Pilar Puig, presidenta del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, que a partir d'aquest moment, simbòlicament, agafa el compromís d'organitzar les properes Jornades.

Pilar Puig. Presidenta del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya

Evidentment, avui la feina feta ha tingut el colofó adequat i penso que el resum de conclusions que ens ha fet la Carmina ha estat la prova més evident de la bona feina feta. Si m'ho permeteu, i crec que sí, parlaré en castellà perquè hi ha una persona a la sala que ve de Madrid i no té traducció.

Todo el conjunto de lo que se ha dicho de las dos conferencias, la inaugural y esta última que nos ha dado el profesor ElKaïm, me han sugerido una serie de apuntes que creo que tendríamos que tener muy presentes. Los médicos hablan de pacientes; otras profesiones, los comerciantes, hablan de clientes. Muchos hablan de ciudadanos y ciudadanas, y casi todos los trabajadores sociales y los profesionales de la atención primaria o prácticamente la mayoría de ellos hablamos de usuarios. Pienso que esto tiene que corregirse. Y por qué lo pienso: si todos tenemos derecho utilizar los servicios que ofrecen las administraciones (urbanismo, atención al ciudadano...) porque los pagamos, tenemos tanto o más derecho a utilizar los servicios sociales porque también los seguimos pagando. Y no únicamente, y esto es una mentalidad que los profesionales tenemos que tener en cuenta, nuestros ciudadanos tienen un bajo poder adquisitivo, tienen problemáticas muy excluyentes. Los maestros hablan de su clientela como alumnos y alumnas, nosotros tenemos que hablar de estos ciudadanos que atendemos como ciudadanos nuestros. Dicho esto, el Colegio tiene un reto; rectifico, tienen varios retos importantes. Primero, lograr la participación del máximo número de profesionales de Cataluña. Que la gente de Lérida, de la Vall d'Aran, de las comarcas del Ebro puedan estar aquí en las Jornadas. Y puede que tengamos que redefinir como se montan unas jornadas que den cabida a todos, que tengamos tiempo para discutir, que no nos apretujen para que terminemos. ¿Y como se puede hacer esto? De una manera que facilite a todo el mundo el poder estar. Este es uno de los retos que entendemos desde el Colegio que hay que volver a redefinir. La participación, en definitiva.

Por otra parte, todo el hecho de cómo desde la profesión, desde la atención primaria, se aglutina esto que decían: "Hay colectivos que no son atención primaria estrictamente hablando, pero que están en el día a día con nosotros". Cómo los hacemos participar en unas jornadas que no tienen que perder la esencia para lo cual en un momento dado surgieron y todavía perviven.

Por otra parte, el reto de la normalidad. De hablar sin aquello de decir: ¿qué está pasando profesionalmente que ya no puedo más? Es también una evidencia de otros colectivos, pero de la atención primaria, más. Y yo diría que tenemos otro

reto: ayer estaban los políticos aquí. Y entendemos que las buenas intenciones son honradas y honestas y por lo menos ahora parece ser que escuchan más.

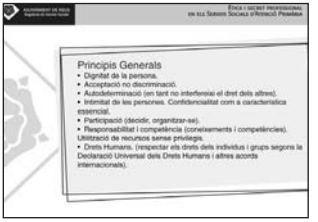
Pero tenemos otro reto: yo me acuerdo que en las primeras Jornadas los políticos estaban por aquí sentados, sobretodo los políticos de la administración local, estos que tienen que hacer convivencia con los profesionales en el día a día; y venían. Y estaban durante las sesiones y algunos estaban en los grupos de trabajo. Hoy aquí, que me conste, tenemos únicamente una persona que ejerce de política. Bienvenida sea. Pero es que también ejerce de profesional. Y bueno es, pero esta convivencia de los políticos, sobretodo de las áreas de política social, de las áreas de atención a la persona, tendrían que estar aquí con nosotros Como mínimo participar.

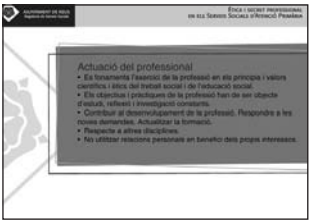
Creo que estos son los grandes retos, a parte de lo que decía Pep de hacer más convivencia con la universidad, con el mundo del conocimiento; son los retos que se nos plantean para los dos años próximos en el Col·legi de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya Gràcies i espero que la participació encara serà més gran.

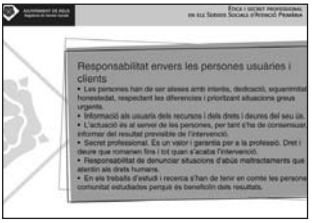
Pòster presentat

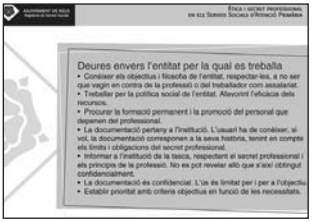
ÉTICA I SECRET PROFESSIONAL
EN ELS SERVEIS SOCIALS
D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
CONEIXEM EL NOSTRE CODI D'ÈTICA?
AJUNTAMENT DE REUS
Regidoria de Serveis Socials

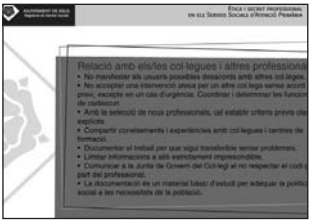
ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Document extret del codi deontologic dels Diplomats en treball social i assistents socials de Catalunya, actualitzat al març del 2000, i del projecte del Codi deontologic de l'educador social, publicat a la revista "Claves" a l'abril de 1998.
Les dues professions estan al servei de l'ésser humà i per tant han d'integrar aspectes ètics. Els seus objectius s'orienten a aconseguir uns valors i un bé desitjable tant per la persona com pel grup i la comunitat.
Ambdues professions utilitzen recursos de la societat o en creen de nous, s'esforcen a promoure la justicia social.
Les activitats del treball social i l'educació social s'integren dins de la política social, que implica una acció en el context jurídic, econòmic i social.

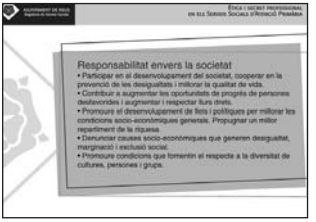

ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Principis Generals
• Dignitat de la persona.
• Acceptació no discriminació.
• Autodeterminació (en tant no interfereixi el dret dels altres).
• Intimitat de les persones. Confidencialitat com a caracteristica essencial.
• Participació (decidir, organitzar-se).
• Responsabilitat i competència (coneixements i competències). Utilització de recursos sense privilegis.
• Drets Humans. (respectar els drets dels individus i grups segons la Declaració Universal dels Drets Humans i altres acords internacionals).

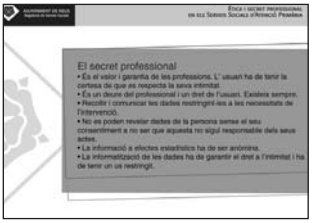

ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Actuació del professional
• Es fonamenta l'exercici de la professió en els principis i valors científics i ètics del treball social i de l'educació social.
• Els objectius i pràctiques de la professió han de ser objecte d'estudi, reflexió i investigació constants.
• Contribuir al desenvolupament de la professió. Respondre a les noves demandes. Actualitzar la formació.
• Respecte a altres disciplines.
• No utilitzar relacions personals en benefici dels propis interessos.


ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Responsabilitat envers les persones usuàries i clients
• Les persones han de ser ateses amb interès, dedicació, equanimitat honestedat, respectant les diferencies i prioritzant situacions greus urgents.
• Informació als usuaris dels recursos i dels drets i deures del seu ús.
• L'actuació és al servei de les persones, per tant s'ha de consensuar informar del resultat previsible de l'intervenció.
• Secret professional. Es un valor i garantia per a la professió. Dret i deure que romanen fins i tot quan s'acaba l'intervenció.
• Responsabilitat de denunciar situacions d'abús maltractaments que atentin als drets humans.
• En els treballs d'estudi i recerca s'han de tenir en comte les persone comunitat estudiades perquè és beneficiin dels resultats.

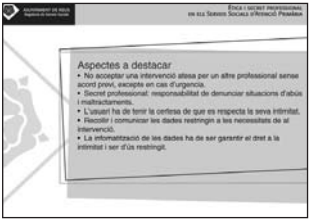

ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Deures envers l'entitat per la qual es treballa
• Conèixer els objectius i filosofia de l'entitat, respectar-les, a no ser que vagin en contra de la professió o del treballador com assalariat.
• Treballar per la política social de l'entitat. Abocarint l'eficàcia dels recursos.
• Procurar la formació permanent i la promoció del personal que depenen del professional.
• La documentació pertany a l'institució. L'usuari ha de conèixer, si vol, la documentació corresponen a la seva historia, tenint en compte els límits i obligacions del secret professional.
• Informar a l'institució de la tasca, respectant el secret professional i els principis de la professió. No es pot revelar allò que s'ací obtingut confidencialment.
• La documentació és confidencial. L'ús és limitat per i per a l'objectiu.
• Establir prioritat amb criteris objectius en funció de les necessitats.


ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Relació amb els/les col·legues i altres professionals
• No manifestar als usuaris possibles desacords amb altres col·legas.
• No acceptar una intervenció atesa per un altre col·lega sense acord previ, excepte en un cas d'urgència. Coordinar i determinar les funcion de derivació.
• Amb la selecció de nous professionals, cal establir criteris previs cla explícits.
• Compartir coneixements i experiències amb col·legues i centres de formació.
• Documentar el treball per que sigui transferible sense problemes.
• Limitar informacions a allò estrictament imprescindible.
• Comunicar a la Junta de Govern del Col·legi el no respectar el codi part del professional.
• La documentació és un material bàsic d'estudi per adequar la política social a les necessitats de la població.

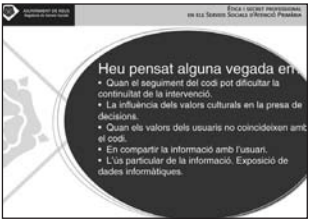

ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Responsabilitat envers la societat
• Participar en el desenvolupament del societat, cooperar en la prevenció de les desigualtats i millorar la qualitat de vida.
• Contribuir a augmentar les oportunitats de progrés de persones desfavorides i augmentar i respectar lluns drets.
• Promoure el desenvolupament de lleis i polítiques per millorar les condicions socio-econòmiques generals. Propugnar un millor repartiment de la riquesa.
• Denunciar causes socio-econòmiques que generen desigualtat, marginació i exclusió social.
• Promoure condicions que fomentin el respecte a la diversitat de cultures, persones i grups.


ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
El secret professional
• Es el valor i garantia de les professions. L' usuari ha de tenir la certesa de que es respecta la seva intimitat.
• Es un deure del professional i un dret de l'usuari. Existeix sempre.
• Recollir i comunicar les dades restringint-les a les necessitats de l'intervenció.
• No es poden revelar dades de la persona sense el seu consentiment a no ser que aquesta no sigui responsable dels seus actes.
• La informació a efectes estadístics ha de ser anònima.
• La informatització de les dades ha de garantir el dret a l'intimitat i ha de tenir un us restringit.

ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
No es viola el secret
• L'activitat professional en l'equip interdisciplinari.
• Si mantenir el secret perjudica a tercenes persones.
• Per evitar una lesió injusta i greu a un professional o a una tercera persona.
• Quan el professional en sigui rellevat per l'usuari o els seus hereus (consentància per escrit).


ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Aspectes a destacar
• No acceptar una intervenció atesa per un altre professional sense acord previ, excepte en cas d'urgencia.
• Secret professional: responsabilitat de denunciar situacions d'abús i maltractaments.
• L'usuari ha de tenir la certesa de que es respecta la seva intimitat.
• Recollir i comunicar les dades restringin a les necessitats de al intervenció.
• La informatització de les dades ha de ser garantir el dret a la intimitat i ser d'us restringit.

ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Us preguntem:
• L'utilitzem habitualment a la feina?
• Ens ajuda a resoldre situacions?
• Tenim dificultats per aplicar-lo?


ÈTICA I SECRET PROFESSIONAL EN ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Heu pensat alguna vegada en
• Quan el segument del codi pot dificultar la continuïtat de la intervenció.
• La influència dels valors culturals en la presa de decisions.
• Quan els valors dels usuaris no coincideixen amb el codi.
• En compartir la informació amb l'usuari.
• L'ús particular de la informació. Exposició de dades informàtiques.

AJUNTAMENT DE REUS
Regidoria de Serveis Socials

AVALUACIÓ JORNADES

V JORNADES DE SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

LA POSICIÓ DELS PROFESSIONALS: CONSTRUINT I ACOMPANYANT PROCESSOS DE CANVI

AVALUACIÓ DE LA JORNADA

- ✓ **Organització de la jornada** **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

- ✓ **Tema proposat** **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

(La posició dels professionals: construint i acompanyant processos de canvi)

- ✓ **Metodologia utilitzada** **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

(Grups de discussió previs, exposició, ponents, debat, comunicació als debats,...)

- ✓ **Continguts i ponents als diferents espais:**

1. Conferencia inaugural **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**
2. Escenari 1 **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**
3. Escenari 2 **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**
4. Teatre **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**
5. Comunicacions lliures simultànies **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**
6. Conferència de cloenda **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

- ✓ **Adequació de l'espai** **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

- ✓ **Horari i durada de la jornada** **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

- ✓ **Participació dels assistents** **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

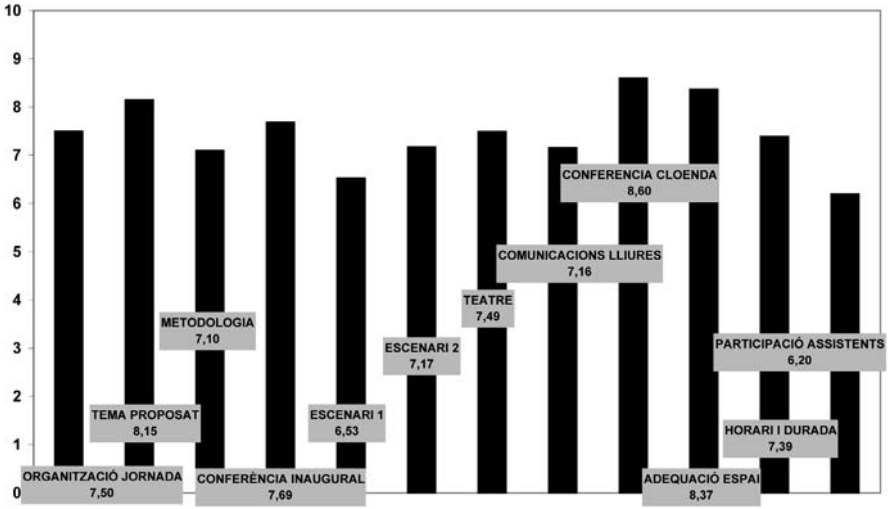
PROPOSTES:

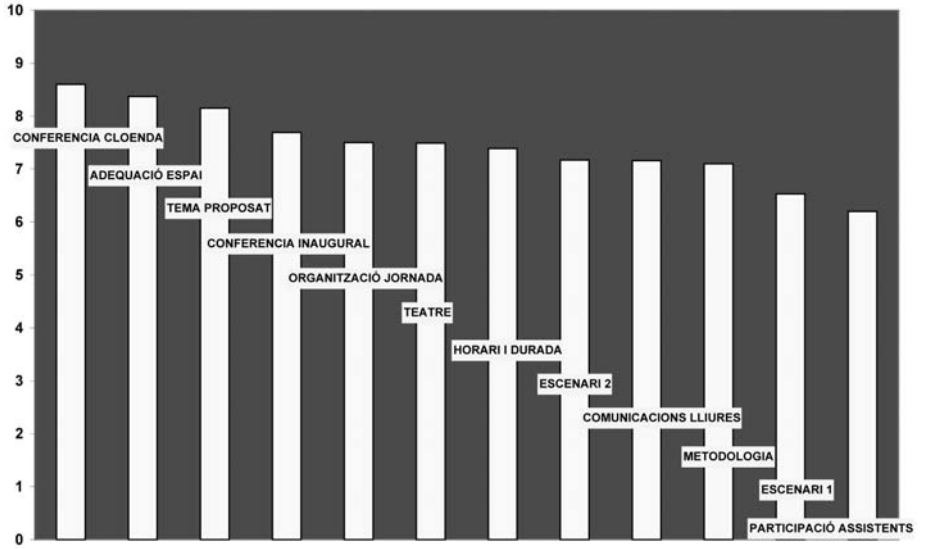
- Temes a tractar en futures edicions...

- Altres propostes...

(Agraïm les vostres respostes que ens permetran efectuar millores en les properes edicions. Gràcies!!)

GRÀFICS AVALUACIÓ JORNADES





Convoquen

Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya
Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya
Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya

Comité Organitzador-Científic

Carmina Català (presidenta), Rosa Godinez i M. Dolors Rubio (COPC)
Laura Córdoba, Martí Moliné i Maria Rosa Monreal (CEESC)
Chelo Collado, Ester Guardiola i Isabel Marcos (CDTSASC)

ISBN 846095368-8

Diputació Barcelona
xarxa de municipis
Àrea de Benestar Social

Aquesta edició ha comptat amb el suport de la Diputació de Barcelona. Àrea de Benestar Social