

Una aproximació a l'estat actual dels Serveis Socials. Estratègies pràctiques per millorar les intervencions socioeducatives al Servei Bàsic d'Atenció Social

Núria Ferrer

Recepció: 28/11/17 / Acceptació: 01/03/17

Resum

Els Serveis Socials continuen notant els efectes de la crisi i continuen sentint-se qüestionats en la resposta que donen a les necessitats de la població. Per tant, cada vegada és més necessari la formulació d'un nou model de serveis, consensuat al territori, que centri el seu enfocament en la persona i en el seu entorn per donar una resposta més ajustada a les necessitats de les persones. En l'article es pretén reflexionar sobre aquest tema i apuntar diverses estratègies per millorar les intervencions al Servei Bàsic d'Atenció Social.

Paraules clau

Serveis Socials, Servei Bàsic d'Atenció Social, Intervenció socioeducativa, Subjecte d'intervenció, Apoderament personal i social

Una aproximación al estado actual de los Servicios Sociales. Estrategias prácticas para mejorar las intervenciones socioeducativas en el Servicio Básico de Atención Social

Los Servicios Sociales siguen notando los efectos de la crisis y continúan sintiéndose cuestionados en la respuesta que dan a las necesidades de la población. Por lo tanto, cada vez es más necesario la formulación de un nuevo modelo de servicios, consensuado en el territorio, que centre su enfoque en la persona y en su entorno para dar una respuesta más ajustada a las necesidades de las personas. En el artículo se pretende reflexionar sobre este tema y apuntar diversas estrategias para mejorar las intervenciones en el Servicio Básico de Atención Social

Palabras clave

Servicios Sociales, Servicio Básico de Atención Social, Intervención socioeducativa, Sujeto de intervención, Empoderamiento personal y social

An Engagement with the Current State of the Social Services. Practical strategies for improving socio-educational interventions in the Basic Social Care Service

The Social Services continue to note the effects of the crisis and continue to feel questioned in the response they give to the needs of the population. In light of this, it is increasingly necessary to formulate a new model of service, agreed on in the territory, that focuses its attention on the person and her or his environment in order to provide a response that is better suited to people's needs. The article sets out to reflect on this issue and to outline a number of strategies for improving interventions within the Basic Social Care Service.

Keywords

Social Services, Basic Social Care Service, Socio-educational intervention, Subject of intervention, Personal and social empowerment

Com citar aquest article:

Ferrer Santanach, Núria (2017). "Una aproximació a l'estat actual dels Serveis Socials. Estratègies pràctiques per millorar les intervencions socioeducatives al Servei Bàsic d'Atenció Social". *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 65, 158-174



Després d'aproximadament vuit anys de l'inici de la crisi econòmica, social i política que viu el país, se'n continuen notant els efectes i es continua qüestionant la resposta que hi dona l'Estat. La crisi fa ressaltar les dificultats que té l'administració per oferir respostes a les diferents necessitats socials (Morata, 2014). El sistema de Serveis Socials (SS) es postulava com el quart pilar de l'estat del benestar, però l'entrada de la crisi va paraitzar el desenvolupament del sistema i va provocar-ne l'estancament i el retrocés. El país es troba en un moment de canvi i, per això, la majoria dels SS aprofiten per a modificar els seus models de treball i l'organització, i treballen per unificar i consensuar criteris tècnics (convertint una època de canvi en un espai d'oportunitats). En aquests moments de revisió és bàsic generar discurs teòric i fer recerca al respecte, que ajudi a millorar les respostes que es donen a la realitat que presenta la població.

En aquest sentit, aquest article avança alguns dels continguts tractats en la tesi doctoral: *Una aproximació a l'estat dels serveis socials. La persona i el seu univers temàtic i lèxic com a centre de la intervenció*. Després d'una breu presentació de la recerca, s'expliquen algunes de les reflexions i dels resultats relacionats amb l'estat actual dels SS i els reptes a perseguir; i, a continuació, es reflexiona entorn del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) i s'apunten algunes estratègies pràctiques que poden ajudar els professionals a millorar una intervenció socioeducativa en aquest servei.

El sistema de Serveis Socials es postulava com el quart pilar de l'estat del benestar, però l'entrada de la crisi va paraitzar el desenvolupament del sistema i va provocar-ne l'estancament i el retrocés

La recerca: presentació i metodologia

La tesi doctoral referenciada persegueix dos objectius bàsics: 1) fer una aproximació a l'estat dels SS, per aconseguir una radiografia de la situació actual dels serveis i conèixer així els temes clau que cal treballar per millorar-los; i 2) fer una anàlisi i una reflexió profunda sobre les intervencions socioeducatives i el paper que hi tenen les persones ateses.

La tesi té la seva base teòrica en tres elements i la seva triangulació: els SS (concretant la recerca en el SBAS), la intervenció socioeducativa i el subjecte d'intervenció (i el seu entorn). I persegueix la hipòtesi de recerca següent: els resultats d'una intervenció socioeducativa millorarien si l'enfocament de la intervenció se centrés en la persona i en el seu univers temàtic i lèxic¹ (entorn).

Per ajudar a contrastar l'afirmació de la hipòtesi, durant els anys 2014 i 2015, es van elaborar un seguit d'entrevistes individuals, en profunditat, amb la intenció que aportessin una mirada dels SS des del punt de vista dels Serveis Socials Bàsics (SSB) i SBAS. La mostra de l'estudi va ser seleccionada de forma intencional i propositiva (garantint l'anonimat de les persones entrevistades) utilitzant els criteris condicionals següents: grau de coneixement i d'experiència en l'àmbit d'estudi, perfil professional, organització (volum d'habitants) i zona territorial (província i ubicació) on es treballava. Per tant,

es van fer entrevistes a dos tipus de persones: expertes en l'àmbit de SS (criteri de coneixement) i professionals en actiu (criteri d'experiència). Es va decidir partir d'una mostra de 14 persones, la qual va estar supeditada a la saturació teòrica, a l'acompliment dels objectius, a la redundància de les informacions i als recursos disponibles.

Durant la recerca es van tenir molt en compte aspectes i procediments ètics per garantir-ne la credibilitat i el bon ús: 1) previ a les entrevistes es facilitava un document amb la informació bàsica de la tesi i es firmava un consentiment de dades i un acord de confidencialitat; 2) les dades es van gestionar i emmagatzemar en un servidor segur; i 3) un cop finalitzada la tesi es farà arribar a les persones entrevistades per tal d'obtenir-ne un *feedback*.

Al final, es va entrevistar un total de 17 persones (12 professionals en actiu i 5 experts en l'àmbit). Per analitzar les dades obtingudes es va utilitzar el programa Atlas.ti (programa informàtic utilitzat en investigació qualitativa). Dels resultats de les entrevistes se'n poden extreure els debats i les reflexions que estan presents a l'àmbit dels SS i s'hi apunten diversos aspectes que poden ajudar a apoderar-los i a millorar les intervencions socioeducatives que s'hi realitzen, sobretot en el cas concret de SBAS.

Emmarcament conceptual

La base teòrica de la recerca es fonamenta en tres elements i la seva triangulació: els SS, la intervenció socioeducativa i el subjecte d'intervenció (i el seu entorn). A continuació s'explica breument com s'enfoquen els tres elements en el marc concret de la recerca.

Serveis Socials

El sistema de SS és tot el conjunt de prestacions de serveis que ajuden a garantir el benestar i la qualitat de vida de les persones. Els SS tenen la finalitat de treballar per al benestar individual i social de les persones, a través d'oferir ajuda personal, integral i polivalent, composta per prestacions, ajudes o altres accions tècniques i tecnològiques (com es va citar en Casado i Fantova, 2007). Però la crisi iniciada l'any 2008 va fer trontollar aquesta finalitat, perquè va modificar els escenaris de treball dels serveis i en va obrir de nous, cosa que fa necessària una nova formulació del model de SS. Però, per modificar estratègicament el model, primer s'ha d'analitzar bé el sistema actual i aclarir quina és l'essència dels serveis. Tenint clar això es podran definir les prioritats a les que donar resposta com a sistema i es podrà crear un model capaç d'atendre les demandes d'una societat constantment canviant.

En aquest sentit, el consultor social Fernando Fantova (2016) des de fa temps aposta per enfocar l'objecte dels SS en la protecció i promoció de la interacció humana (autonomia funcional i integració relacional); i, alhora, el Col·legi de Treball Social de Catalunya (Fantova, 2016) encamina els SS a donar resposta a tres necessitats: l'autonomia personal, l'exercici dels drets i deures de les persones, i la compensació de les limitacions personals o socials.

En el cas concret de SBAS, el servei és la porta d'entrada a la Xarxa de SS. La seva funció bàsica és la informació, l'orientació, el diagnòstic i el tractament social, així com també la detecció i la prevenció, la gestió de serveis, els tràmits i seguiments, la derivació als serveis socials especialitzats, la intervenció en projectes comunitaris, etc. (com es va citar en Pelegrí, 2011). Per tant, com diu Pascual (2006, p. 6), els SBAS consisteixen en "un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, família i grups." Habitualment, doncs, el servei treballa amb situacions de vulnerabilitat i exclusió social, i té com a finalitat bàsica la prevenció i la satisfacció de necessitats personals i socials (Vilà, 2011).

Intervenció socioeducativa

Per *intervenció socioeducativa* s'entén el conjunt d'actuacions pedagògiques, metodològiques, motivacions, etc., desenvolupades en el marc d'un projecte d'educació no formal (intencional i sistemàtica), amb l'objectiu de donar resposta a necessitats d'integració social, d'adquisició d'habilitats socials i relacionals bàsiques i de millora de les condicions de vida de les persones (Lucea *et al.*, 2012). Per tant, la intervenció socioeducativa intenta prevenir i transformar les persones en subjectes culturals i socials, donant-los les eines necessàries perquè sàpiguen construir la seva manera de relacionar-se amb l'entorn (Núñez *et al.*, 2010).

La intervenció socioeducativa intenta prevenir i transformar les persones en subjectes culturals i socials

Les intervencions han de prendre un enfocament sistèmic posant especial atenció a dos aspectes: la interacció que s'estableix entre les persones i els processos comunicatius que apareixen entre els diferents sistemes en els quals es relaciona una persona (Viscarret, 2007). Alhora, s'entén que quan apareix una situació de necessitat és perquè hi ha una crisi del sistema, cosa que implica que la intervenció s'hagi de centrar a canviar aspectes del sistema i no només de la persona que presenta la necessitat (Villegas i Bellido, 2015).

Per tant, les intervencions s'han d'enfocar de manera global i haurien de tenir com a objectiu central tant les persones com el seu entorn, i basarse en l'acompanyament d'aquestes per prevenir situacions de desequilibri i revertir-les, tot apostant per les accions preventives i comunitàries que evitin el deteriorament de situacions personals i socials de risc.

Subjecte d'intervenció

Com s'ha apuntat, una intervenció socioeducativa serà eficaç quan es doni protagonisme a la persona i al seu entorn, cosa que implica conèixer-los a fons per adaptar al màxim possible la intervenció a la seva realitat i a la seva persona. Per ajudar a una persona a engegar un procés de canvi és bàsic generar un bon vincle entre el professional i la persona/família/grup. Per això cal establir una bona comunicació i diàleg, que sigui recíproc, enfocat en positiu, i que transmeti esperança i confiança en el fet que els processos de canvi són possibles. El professional ha d'exercir una escolta activa, que faciliti que la persona pugui explorar d'una forma crítica les seves percepcions, experiències i necessitats durant tota la intervenció (Miller i Rollnick, 2015).

No es pot entendre un subjecte sense conèixer i entendre el seu entorn

A més, és molt important donar valor a l'entorn de la persona (univers temàtic i lèxic), tant pel que fa referència a les persones que tenen properes (família, amics...) com a aspectes més global (polítics, culturals...), així com conèixer el significat que assignen a la seva realitat i les interaccions que generen. Com s'ha dit, no es pot entendre un subjecte sense conèixer i entendre el seu entorn.

En el camp social s'han elaborat diverses classificacions entorn al tipus de persones que s'atén en aquests serveis, sobretot tenint en compte la problemàtica que presenten o el col·lectiu al qual pertanyen. Però un dels conceptes més utilitzats per referir-s'hi és el de *persona/família multiproblemàtica*, que fa referència a aquells subjectes que presenten desestructuració familiar, dificultats econòmiques, socials o culturals, alteracions dels rols familiars i socials, etc. (Escartín, 2004). A aquesta tipologia tradicional, cal sumar-hi els nous perfils de persones que apareixen com a conseqüència de la crisi, lligades sobretot a situacions de pobresa econòmica i dificultats d'accés al mercat de treball (Fernández, 2010; Subirats *et al.*, 2007).

Tot i això, el ventall de tipologies de persones que assisteixen als SS-SBAS són molt amplis i és bo començar a canviar la tendència de les classificacions i en lloc de valorar-les fent referència a col·lectius o problemàtiques s'ha de tendir a parlar de *persones*. Totes elles tenen les seves peculiaritats i cal treballar-les d'una forma integral i personalitzada, a més no totes les persones que assisteixen als serveis presenten les situacions descrites anteriorment. Per això s'ha de ser molt curós en la seva definició i en el ventall de tipologies que es presenten, per tal que tothom s'hi pugui veure reflectit.

Reflexions entorn als Serveis Socials

En aquest apartat es presenten diferents reflexions i debats oberts entorn als SS-SBAS i la intervenció socioeducativa, extrets dels resultats obtinguts en les entrevistes realitzades a la recerca.

Estat dels Serveis Socials

En aquests moments, si s'analitza el sistema de SS es poden detectar més debilitats que fortaleces. Per una banda, de la informació recollida en la recerca se'n poden extreure quatre grans fortaleces:

- *L'essència dels SS*: a partir de les últimes legislacions, els SS han evolucionat en la seva ordenació, la concreció de prestacions i ajuts, la definició de competències, l'homogeneïtat dels serveis al territori..., cosa que ha ajudat a perfilar millor les seves finalitats.
- *La proximitat dels serveis a les persones*: els SS treballen a partir del vincle i la generació de confiança, estant al costat de les persones en els moments que més ho necessiten.
- *El treball en xarxa*: els SS estan dedicant esforços al treball compartit i conjunt amb les entitats i organitzacions del territori, ja que aquestes estan desenvolupant un paper molt important a la comunitat.
- *La gran capacitat i experiència dels professionals*: l'interès, la voluntat, la versatilitat i la responsabilitat que tenen els professionals per trobar diferents formes de treballar amb els recursos que existeixen facilita l'evolució contínua dels SS tot i les dificultats.

Però, per altra banda, de la recerca també se'n extreu que els SS tenen grans debilitats *estructurals i funcionals*. El sistema de SS és immadur, dèbil i insuficient i presenta dificultats de funcionament com: sobrecàrrega de feina, estancament de la reglamentació normativa, insuficient dotació econòmica que impossibilita la garantia de drets, poca innovació i creativitat en les metodologies de treball, manca d'un model de treball unificat i de criteris consensuats entre els diferents territoris o inflexibilitat dels serveis, entre moltes altres.

A aquestes debilitats, cal sumar-n'hi d'altres que empobreixen la visió que té la població dels SS. Una d'elles és la *poca capacitat dels SS per comunicar* i transmetre externament què són, quina feina s'hi fa, a qui van dirigits o quina és la seva vàlua, cosa que genera malfiança, desqualificació, poca prioritza-ció política i baixa demanda social.

Històricament, els SS han prioritzat l'atenció a les persones per davant de la comunicació i la transparència dels serveis, cosa que ha generat baixa visibilitat a la societat. La població no coneix realment els SS i la visió que tenen està plena d'estereotips o de falsos rumors. Com explicava una de les persones entrevistades (P2: E2 – 2:35²): “Inclús socialment, que ho veus en pel·lícules, el treballador social és el que dona ajudes, el que treu nens de la família, i això és una imatge que no es correspon gens a la realitat.”

Es considera que els SS no donen resposta a les necessitats reals de les persones i que estan burocratitzats. Això provoca que no se'n valori la tecnificació i que políticament es percebin com uns serveis que generen despesa social i no pas com una inversió de futur. Cal, doncs, apostar per millorar la

comunicació i ajudar, així, a millorar la visió que se'n té, ja que una bona comunicació pot afavorir la normalització dels serveis.

Una altra debilitat detectada és la dificultat que presenten els SS en la *recollida de dades i l'avaluació*. Tot i l'evolució dels últims anys, als SS els manca cultura avaluativa i això provoca que tinguin dificultats per extreure dades i explicar-les. En conseqüència, costa justificar quantitativament i qualitativament les actuacions que es fan, cosa que entorpeix encara més la difusió i la transparència dels serveis.

Cal que els SS
avancin en la
creació de
processos
d'extracció i
d'avaluació
de dades

L'avaluació d'un servei (o d'una acció concreta) aporta el rigor i la qualitat que en garanteixen l'evolució i, alhora, ajuda a explicar socialment en què consisteix i què fa, a partir d'arguments justificats amb dades. Per tant, cal que els SS avancin en la creació de processos d'extracció i d'avaluació de dades.

També es va destacar com a debilitat del sistema que les *persones usuàries (o la població en general) no participen dels serveis*, quan en són els primers interessats i són els que poden donar més pistes de cap a on hauria d'anar el sistema i els serveis (són qui saben millor quina és la realitat). Aquest fet dificulta que els SS es puguin adaptar a les necessitats reals de les persones i evitar, així, que siguin les persones les que hagin d'adaptar la seva necessitat als serveis existents.

Per això, és necessari treballar per apropar més els SS a la comunitat: destinar temps a ser presents als barris i participar d'accions i activitats ciutadanes, esmerçar esforços a millorar i mantenir una bona relació amb els agents del territori, entre altres. La comunitat pot ajudar en els processos de canvi de les persones. Per això, s'ha d'ajudar a crear comunitats sensibles, fortes i compromeses amb els seus membres, a través del foment de la participació i la cohesió social, que poden ajudar a evitar formes d'exclusió o de rebuig dels més vulnerables (Morata, 2014). Però, donar el protagonisme a les persones significa fer canvis en la concepció del sistema, dels diferents serveis i de les necessitats que s'estan cobrint. Uns canvis que, en aquests moments, només es podrien aplicar si s'aposta per una modificació real del model de treball.

En els resultats de la recerca també es va detectar que el volum de feina que tenen els professionals (motivat en part per l'increment de gestions derivades del tràmit d'ajudes o prestacions socials) provoca que no puguin dedicar el temps suficient a *conèixer a fons les persones* amb les quals es treballa. Això debilita l'enfocament de les intervencions socioeducatives, ja que només es pot fer un bon suport a les persones si s'està a prop d'elles.

Relacionat amb els professionals, es va detectar que, tot i tenir una gran capacitat i vàlua, la majoria d'ells tenen una *manca d'autoestima* relacionada amb el fet de sentir-se poc reconeguts, tant per part dels diferents agents del

territori, com políticament o socialment. Això reverteix en el debilitament del sistema de SS, ja que genera dificultats a l'hora de posicionar-se davant d'altres serveis o agents, baixa elaboració de discurs teòric, etc. I també es detecta certa por i inseguretat per fer front a les noves realitats, a posicionar-se i a emetre diagnòstics socials..., cosa que els porta a estar més pendents de la tasca/acció a fer que no pas de l'acompanyament a les persones. Una de les persones entrevistades ho explicava d'aquesta manera (P6: P1 – 6:57):

“[...] al cap i a la fi al que tenim por és al fracàs, al pensar que nosaltres no estem fent allò que hauríem de fer o allò que es necessita que fem. I cada cop tenim més por que algú pugui qüestionar què i com fem.”

Per acabar amb les debilitats, un dels problemes del sistema és que no s'ha trobat una bona *articulació entre els dos nivells de SS* (bàsics i especialitzats). Aquesta manca d'articulació provoca desajustaments en la manera d'entendre les persones que s'atenen o en el fet de trobar un bon funcionament o circuits de treball, cosa que provoca tensions i separació entre serveis. Aquesta debilitat té el seu origen en un tema organitzatiu, de disseny i d'enfocament del sistema. Per això, actualment, la base de les relacions entre els dos nivells recau, sobretot, en la voluntat que tenen els professionals de treballar de forma conjunta i no tant en una aposta estructural del sistema, cosa que genera diferències entre territoris.

És necessari treballar per apropar més els SS a la comunitat

Reptes dels Serveis Socials

Els SS tenen bastants reptes als quals han de fer front per evolucionar com a sistema davant les diverses debilitats explicades a l'apartat anterior. Tal com s'apuntava a l'inici d'aquest article, el repte bàsic és la formulació d'un nou model de SS. Per fer-ho, cal treballar diferents aspectes:

- Concretar l'essència dels SS, la qual ha de ser enfocada en positiu (per contribuir a la bona imatge del sistema) i destinada a tota la població.
- Ser molt conscients de la realitat, tant la de dins del sistema com la que viu el territori, i trobar els elements facilitadors i els que l'obstaculitzen.
- Posar a debat qualsevol de les accions o idees concebudes fins al moment, entenent que tot pot ser revisable i modificable.

La majoria dels serveis i dels professionals són conscients dels reptes que tenen els SS, però es fa difícil trobar una manera original i innovadora de donar-hi resposta. No hi ha solucions màgiques, però s'ha de treballar per apoderar i reforçar els SS. S'està en un moment en què és necessari generar un canvi en les estructures, en l'organització, en la legislació i en el funcionament dels SS, per tal d'adaptar-los i de donar resposta a la realitat actual.

Normalment, la realitat social evoluciona més ràpid que els serveis. Per això és necessari pensar en estructures dinàmiques, que tinguin en compte la necessitat d'avaluar-se contínuament per tal de conèixer l'evolució de la realitat i per ser capaces d'adaptar-se de forma àgil a les noves necessitats i demandes de la societat. El fet que actualment l'estructura dels SS sigui rígida i lenta provoca la necessitat de replantejar el sistema en el seu conjunt, però sense desvalorar la feina feta fins al moment.

Canviar la metodologia de treball i apostar per un enfocament més centrat en la persona i no tant en la problemàtica que presenta

Lligat amb això, un altre repte dels SS és la necessitat de canviar la metodologia de treball i d'apostar per un enfocament més centrat en la persona (i en el seu entorn) i no tant en la problemàtica que presenta. Aquest enfocament ha de potenciar l'apoderament de les persones i la seva autonomia, tot apostant per incrementar el treball comunitari i el treball amb les famílies (o entorn proper).

Un treball centrat en aquest enfocament significa que la base de la intervenció socioeducativa és el subjecte i el seu entorn, els quals han d'exercir un rol, una implicació i una participació activa durant tot el procés de canvi i de transformació. Per això, s'han de tenir molt en compte les seves voluntats, els seus interessos i els seus desitjos, respectar-los i garantir-los els drets i l'autonomia en la presa de decisions (sempre que això no suposi un perill per a la seva integritat física, psíquica i/o emocional, o la de tercers).

Aquesta metodologia de treball ha d'ajudar les persones a donar resposta a les seves necessitats i a capacitar-les per viure d'una manera més autònoma a la societat. Per això, és fonamental el coneixement i reconeixement integral de les persones i de l'entorn, per tal de detectar-ne les capacitats, per fer-les aflorar i així reforçar-les; i conèixer les seves debilitats per tal de minimitzar-les o reduir-ne els efectes. Per fer tot això, cal donar un gran valor al seguiment i a l'avaluació constant de les intervencions per aconseguir més efectivitat i millors resultats.

No obstant això, per fer tots aquests canvis, cal prioritzar un altre repte: la millora de la formació dels professionals i l'increment de la creació de coneixement dins de l'àmbit social. Les reflexions entorn d'un canvi de model porten a la necessitat de revisar la formació dels professionals, tant la universitària com la postuniversitària, posant molt èmfasi en el fet que una bona formació combina els aprenentatges de coneixements (saber) i de pràctica (saber fer), però també d'actituds, aptituds i habilitats (saber ser). Com manifestava una de les persones entrevistades (P6: P1 – 6:58): “Jo crec que la nostra feina és una balança entre les qüestions més de tecnificació i les qüestions més d'aportació personal.”

És a dir, caldria formar els professionals en coneixements teòrics i pràctics, però també apoderar-los com a persones per poder exercir com a professionals. A més, una vegada el professional està en actiu necessita espais formatius de suport, intercanvi i supervisió, que facilitin que, a partir de

l'experiència diària, es pugui aprendre teoria, noves pràctiques i maduresa personal i professional.

Relacionat amb aquest aspecte, cal destacar que els SS s'emmarquen en un àmbit de treball viu i canviant. La vida de les persones i la societat evolucionen ràpidament i deixa poc marge de temps als professionals per pensar quines són les estratègies de treball més adequades en cada moment i reaccionar-hi. Però, per aquest factor, amb més raó els professionals o experts en l'àmbit han de ser constantment creadors de coneixement i de tècniques que siguin adaptables, flexibles i que evolucionin segons les peculiaritats de cada moment (Úcar, 2016). Això es pot fer amb accions quotidianes o amb l'elaboració de recerques de més envergadura, però aquestes accions són bàsiques per apoderar els SS i anar-los adaptant contínuament a la realitat.

Servei Bàsic d'Atenció Social: enfocament i línies de treball

Segons la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de SS, el servei atén qualsevol persona que presenta algun tipus de necessitat que impossibiliti el seu ple desenvolupament i la seva autonomia a la societat. Per això, es considera que una de les seves línies de treball prioritàries és la garantia de les necessitats bàsiques. Aquestes necessitats estan relacionades amb la cobertura de la subsistència, les dificultats relacionades amb l'autonomia o les necessitats col·lectives que entorpeixen el benestar d'un grup o una societat (com es va citar en Pelegrí, 2011). Una de les persones entrevistades exemplificava aquesta línia de treball de la següent manera (P6: P1 – 6:26, 6:29 i 6:30): “[...] jo puc començar a treballar amb les persones si tenen resolt el nyamnyam, el glu-glu, el non-non, i el mua-mua; és a dir, si tenen resoltes les necessitats bàsiques d'alimentació, de sostre i afectives.”

Així, doncs, és bàsic que el servei ajudi les persones a garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de subsistència i emocionals, però també les de capacitat per aconseguir les habilitats i competències personals i socials bàsiques per desenvolupar-se a la societat d'una forma autònoma. Per tant, tot i que la cobertura de necessitats bàsiques pren especial importància en aquests moments, la finalitat del servei va més enllà i ha d'aconseguir donar suport a qualsevol persona que presenti algun tipus de demanda i promocionar-ne les capacitats funcionals i relacionals que permeten viure en plena autonomia.

Per donar resposta a això, el servei ha de millorar l'estructura i les metodologies de treball, fer-lo menys burocratitzat, més àgil i més descentralitzat. S'ha de començar per fer una aposta clara per enfocar les intervencions en la persona i en el seu entorn, fomentar-ne l'apoderament i la promoció. Els principis bàsics de la intervenció centrada en la persona passen per entendre que el servei existeix per beneficiar les persones, tot generant processos de

canvi que sorgeixin de forma natural i amb plena participació d'aquestes, entenent que les persones són les màximes expertes en si mateixes; per això, s'han de reforçar les seves fortaleces i afavorir la motivació cap al canvi (Miller i Rollnick, 2015).

Cal incrementar el treball que fa el servei amb l'entorn i amb la comunitat

Per tot això, s'ha d'ajudar les persones a desenvolupar habilitats i capacitats, per tal que puguin resoldre els seus problemes i prendre les decisions més encertades en cada moment. Aquest domini de la realitat és la base per garantir la plena autonomia d'una persona al llarg de la seva vida. Però no es pot ajudar una persona sense entendre i comprendre el seu entorn, les relacions que s'hi creen i la repercussió que aquestes tenen cap a una persona, ja que les persones depenen del suport dels altres per viure i per superar les adversitats de la vida (Federación Sartu, 2011). Per tant, cal incrementar el treball que fa el servei amb l'entorn i amb la comunitat perquè, tot i que es considera un element fonamental per entendre una persona, els últims anys el servei l'ha estat explorant i coneixent poc.

Per fer una bona intervenció a SBAS s'ha de combinar el treball individual, el grupal i el comunitari, ja que la combinació d'aquests tres elements és la base per a la capacitat de competències dels individus i de la comunitat. Des de fa temps, el servei utilitza el treball individual com a eina bàsica de suport, però per executar un bon treball centrat en la persona cal que els tres elements anteriors es treballin per igual i aconseguir, així, una bona inclusió social i un bon apoderament funcional i relacional de les persones.

Per fer-ho possible, les eines bàsiques d'una intervenció són l'acompanyament i el suport en els processos de canvi individuals i col·lectius. La forma com les persones evolucionen és elaborant processos de creixement i millora personal, per la qual cosa s'ha d'ajudar a capacitar els individus en tots aquells aspectes en els quals presenten dificultats, reforçant les habilitats i les competències que els possibiliten millorar contínuament (autoconsciència, empatia...). Això augmentarà l'autoestima i enfocarà millor la seva forma de prendre decisions i el control que exerceixen sobre la seva vida.

Actualment, el marc normatiu i organitzatiu del servei està encarat a treballar les problemàtiques, a resoldre-les a partir de la gestió d'ajudes i prestacions, i partint d'una resolució basada en la demanda-resposta immediata i puntual. Per tant, això s'hauria de modificar i encarar el servei a fomentar el treball socioeducatiu amb les persones, ja que, com explicava una de les persones entrevistades (P11: P6 – 11:8), “el treball socioeducatiu és l'eix principal dels SS”.

Així, doncs, una intervenció ha de tenir a la seva base l'elaboració d'uns objectius de treball clars, que facilitin que les persones aprenguin a ser capaces de trobar els seus propis recursos per resoldre les seves necessitats. El pes de la intervenció pivota en un treball socioeducatiu continuat i intens, que capacita les persones per aconseguir plena autonomia funcional, relacional i emocional, entenent la prestació i els ajuts com una eina educativa més que

té el professional per a executar un pla de treball. És a dir, s'entén la prestació o l'ajut com un element d'ajuda però no com una finalitat en si mateixa, ja que, com exemplificava una de les persones entrevistades (P1: E1 – 1:25), “És la vostra crossa [les prestacions o les ajudes], eina en la que us podeu ‘apoiar’ per fer un treball social que realment canviï les coses.”

Per tant, els ajuts o les prestacions faciliten una millora puntual, però s'ha de treballar amb la persona, la família o la comunitat per tal de trobar respostes a llarg termini, partint dels avenços que poden fer per elles mateixes a l'hora d'aprendre a acceptar, conviure, subsistir i/o superar les dificultats.

S'ha de treballar amb la persona, la família o la comunitat per tal de trobar respostes a llarg termini

Estratègies per millorar les intervencions socioeducatives al Servei Bàsic d'Atenció Social

Al centre d'una intervenció socioeducativa de SBAS hi ha d'haver la persona i el seu entorn. Per això, cal millorar el coneixement que té el servei dels subjectes d'intervenció i ha d'evitar centrar-se només en la problemàtica que presenten. El professional ha de ser capaç d'explorar i conèixer la realitat de cada una de les persones amb les quals treballa, cosa que ha d'ajudar a ajustar millor la intervenció. A més, la proximitat que genera aquest coneixement pot beneficiar la intervenció en diferents aspectes: augmenta la confiança i les possibilitats de dialogar entre els membres; millora el seguiment i l'avaluació dels processos de canvi; incrementa la participació activa; i ajuda a enfocar millor els objectius de treball.

Aquesta major proximitat a la persona no significa envair la seva privacitat o intimitat, sinó que suposa incrementar-ne el coneixement per enfocar millor les intervencions. Per tant, serà imprescindible informar les persones que per oferir un bon acompanyament durant tot el procés cal ser-hi a prop. El professional ha de saber trobar el límit d'aquesta proximitat i utilitzar el diàleg i l'observació com a eines per evitar incomodar els subjectes.

Les persones entrevistades apuntaven diferents estratègies de treball que consideraven positives per afavorir aquest coneixement i apropament a les persones ateses. La majoria de les aportacions anaven encarades a aspectes relacionats amb l'actitud dels professionals i amb la seva posició davant la persona i l'entorn, ja que aquests són els elements clau que poden afavorir o entorpir una intervenció.

Per començar, a la base de qualsevol intervenció és molt important generar un bon vincle entre professionals i persones ateses. El vincle està molt lligat als aspectes d'empatia, de respecte cap als altres, de generació de confiança mútua i de capacitat d'entendre i comprendre les diferents realitats. També s'ha de posar èmfasi en l'escolta activa, a estar oberts i receptius durant una conversa, ja que, com explicava una de les persones entrevistades, el

professional ha de ser capaç (P1: E1 – 1:47): “[...] d’escoltar, d’entendre, de trobar el diàleg adequat a cada cas, a cada família, que no sigui paternalista ni despectiu o discriminador.”

Tot i que la necessitat d’escoltar l’altre pugui ser compartida per tothom, aquest aspecte s’ha de remarcar perquè no sempre s’hi pot dedicar el temps suficient ni s’adopta l’actitud correcta per exercir una verdadera escolta activa. Així, doncs, una actitud positiva, d’ajuda i de proximitat, facilita el vincle amb la persona i l’ajuda a adoptar una millor postura cap al canvi. En aquest sentit, una de les persones entrevistades explicava una estratègia per aproximar-se a les persones (P13: P8 – 13:39):

“Seré capaç de dir: et vull ajudar que siguis feliç, que te’n surtis [...]. Ajuda a que es relaxin i a que vegin que no estan aquí perquè els jutgin, sinó que hi ha una persona que m’entén i que vol aportar-me alguna cosa.”

Per tant, és bàsic el respecte cap a l’altre, l’escolta (utilitzant el silenci en positiu) i l’acceptació de les opinions i decisions de les persones; però també s’ha de tenir molt en compte les seves capacitats, tot partint de les potencialitats i les fortaleces que tenen i reduint els danys que provoquen les febleses. D’aquesta manera, la intervenció s’enfoca en positiu i garanteix una millor vivència i, en conseqüència, una implicació i un interès més gran pel canvi.

El professional ha de ser un guia, un facilitador i un col·laborador de processos de canvi i de millora

El professional ha de ser un guia, un facilitador i un col·laborador de processos de canvi i de millora, algú que vetlli per garantir la motivació i l’interès de la persona pel canvi i que fomenti la consciència crítica davant la realitat que presenta. El control de la vida de les persones el tenen elles mateixes i per això han de ser sempre els principals protagonistes de la intervenció i els responsables últims de les decisions.

El professional ha de ser un estímul de noves informacions i oportunitats que ajudin a desenvolupar les capacitats de cadascú i afavorir noves experiències i espais relacionals que permetin a les persones evolucionar i reorganitzar millor la seva realitat. Per això fa falta una bona anàlisi i un bon diagnòstic de la realitat d’una persona i del seu entorn, i desenvolupar actituds creatives i d’experimentació que ajudin a fer que la intervenció sigui dinàmica i participativa (Campanini, 2012).

Això suposa que el professional ha d’adoptar conductes i actituds positives, neutrals i empàtiques que generin vincle. Ha de garantir en tot moment el respecte, l’honestedat, la comprensió i la confiança, tot evitant la fiscalització o els judicis ràpids. Així, doncs, elements com la disponibilitat, la permeabilitat, la flexibilitat, l’obertura de mires i la capacitat crítica i autocrítica ajuden a millorar una intervenció socioeducativa.

A més, es destaca la necessitat de basar la metodologia de treball en un bon diagnòstic social i en l'elaboració de plans de treball que tinguin uns objectius clars i un seguiment i avaluació continuats. Per incrementar la solvència i la qualitat, tant del diagnòstic com del pla de treball, s'han d'elaborar en equip i explicar/debatre amb les persones implicades i amb els agents del territori que hi tinguin relació. D'aquesta manera, les persones poden sentir que tenen més suport i seguretat davant d'una intervenció, ja que els diferents serveis als quals assisteixen segueixen les mateixes línies de treball.

Alhora, és bàsic fer una bona gestió i seguiment de cada cas per exercir correctament el rol de guia i de facilitador, perquè un bon acompanyament es basa en un suport continuat. Però, per fer-ho, s'ha d'acceptar i respectar el temps i el ritme que cada persona, grup o comunitat necessita per fer un procés de canvi. En una intervenció no es pot forçar les persones a prendre decisions, a modificar la seva situació, a responsabilitzar-se o a prendre consciència de la realitat. En el moment que no es respecta el temps que necessita una persona, la intervenció passa a ser directiva i, en conseqüència, es redueix la implicació d'aquesta. Com explicava una de les persones entrevistades (P12: P7 – 12:53):

“El fet de saber acceptar cada moment per el que passa una família o una persona i saber-te moure, saber canviar els objectius, saber ser flexible amb les situacions, penso que és molt important i per contraposició no saber-ho fer és símbol inequívoc de derrota [...]”

Finalment, la presentació que fa el professional d'ell mateix (tant des del punt de vista oral com del postural) acaba enfocant el tipus de relació que existirà durant una intervenció. Aquest element, doncs, es pot utilitzar estratègicament en positiu a l'inici d'una intervenció per facilitar que la relació que es generi acabi essent fluida i basada en la confiança i el respecte mutu. Una de les persones entrevistades ho explicava d'aquesta manera (P13: P8 – 13:48):

“[...] com tu et presentes: sóc la persona que et ve a mirar com de malament ho fas i et diré com ho has de fer bé i et marcaré el camí perquè sóc molt savi; o em presento com una persona que et pot ajudar.”

Per això, el tracte que s'ha d'oferir a les persones ateses és clau per garantir una bona vivència de la intervenció. Des del primer moment és important oferir ambients i discursos càlids, respectuosos i ordenats que facilitin que la vivència que tingui la persona sigui més positiva i, per tant, acabi sent un element afavoridor de la intervenció.

Conclusions i propostes

Els SS són uns serveis bàsics i necessaris per ajudar a garantir el benestar i la qualitat de vida de les persones. Per això s'ha de treballar contínuament per reforçar-los i apoderar-los i evitar-ne l'estancament o el retrocés. En aquests moments, els SS presenten més debilitats que fortaleses i necessiten un model estructural, funcional i organitzatiu que sigui compartit i consensuat en l'àmbit territorial i que permeti donar resposta a les necessitats reals de la població.

L'any 2015, la Generalitat de Catalunya, juntament amb diferents entitats i organitzacions de l'àmbit social i municipal, va elaborar dues publicacions que parlaven del model de SSB i de SBAS (<http://treballiaferssocials.gencat.cat>). Aquests documents serveixen per avançar en l'evolució dels serveis. Però, al meu entendre, per apoderar els SS i SBAS cal remodelar el sistema, cada un dels serveis que l'integren i les metodologies de treball. Per fer-ho s'ha de focalitzar més i millor les intervencions socioeducatives en les persones (i en el seu entorn) per tal d'oferir-los un millor suport i acompanyament basats en la generació de vincle i de confiança. Això els ajudarà a revertir les situacions de desequilibri i a prevenir-les millor i facilitarà més autonomia (funcional, relacional i emocional) i més capacitat a l'hora de prendre decisions i de participar d'una vida activa i plena.

Actualment, en el cas concret de SBAS, el servei dona resposta a les necessitats bàsiques de les persones a través, sobretot, de la gestió d'ajudes i prestacions socials, però aquesta realitat no pot fer oblidar que l'essència del servei és afavorir el benestar de les persones (exercint una tasca pedagògica i social), tot centrant la intervenció a garantir-ne la capacitat i l'autonomia. Per tant, en el centre de qualsevol intervenció sempre hi ha d'haver l'equilibri entre la gestió de la demanda que fan les persones (en forma de problemàtica) i la metodologia de treball que utilitza el professional (centrada a fer un bon acompanyament i suport).

**Serà necessari
revisar la formació
i la capacitat
dels professionals
per adaptar-la a
les noves metodo-
logies de treball**

Així doncs, per enfocar el treball de la manera que s'ha explicat en aquest article, els professionals han de dedicar més temps a les persones (respectant els seus ritmes), han de tenir un volum assequible de casos i han de prioritzar necessitats i graus de risc social, entre altres. Però també serà necessari revisar la formació i la capacitat dels professionals per adaptar-la a les noves metodologies de treball. Per tant, serà imprescindible que hi hagi una convicció i una aposta ferma per aquesta visió del treball per part dels equips directius i polítics dels diferents SS, entenent que és una forma d'invertir en el futur de les persones i en el benestar del país.

Núria Ferrer Santanach
Educativa social i pedagoga
Serveis Bàsics d'Atenció Social
nuriasantanach@gmail.com

Bibliografia

Campanini, A. (2012). *La intervención sistémica. Un modelo operativo para el Servicio Social*. Argentina: Editores Miño y Dávila.

Casado, D.; Fantova, F. coord. (2007). *Perfeccionamiento de los servicios sociales en España*. Madrid: Fundación FOESSA.

Escartín, M. J. (2004). *Familias multiproblemáticas y servicios sociales* [en línia]. Universitat De Castilla - La Mancha: Facultat de Treball Social de Cuenca, núm. 6. <<http://www.uclm.es/bits/sumario/28.asp#inicio>>

Fantova, F. (2016). *Los servicios sociales de la emergencia social a la estrategia de futuro* [en línia]. <http://fantova.net/?page_id=46>

Federación Sartu (2011). “Estrategias profesionales para la inclusión social”. País Basc: creative commons.

Fernández, D. (2010). “Gestió de serveis socials d’atenció primària a l’Hospital de Llobregat”. *Revista de Treball Social*, núm. 191, p. 53-63.

Huergo, J. (2006). *El reconocimiento del “universo vocabular” y la prealimentación de las acciones estratégicas* [en línia]. Universitat Nacional de La Plata: Centre de Comunicació i Educació, Facultat de Periodisme i Comunicació Social, p. 1-6.

<http://www.unc.edu.ar/extension/vinculacion/solidaridad/convocatoria-a-estudiantes-2012/segundo-taller-deformacion2012/El%20reconocimiento%20del%20universo%20vocabular201d%20y%20la%20prealimentacion%20de%20las%20acciones%20estrategicas%20_%20Por%20Jorge%20Huergo.pdf>

Lucea, M. A. [et al.] (2012). *Manual de buenas prácticas en la intervención socioeducativa con familias*. Madrid: Ed. Popular.

Llei 12/2007, d’11 d’octubre, de serveis socials.

Miller, W. R.; Rollnick, S. (2015). *La entrevista motivacional*. Barcelona: Paidós.

Morata, T. (2014). “Pedagogia Social Comunitària: un model d’intervenció socioeducativa integral”. *Educació Social. Revista d’Intervenció Socioeducativa*, 57, p. 13-32.

Núñez, V. (coord.) (2010). *Encrucijadas de la educación social. Orientaciones, modelos y prácticas*. Barcelona: Editorial UOC.

Pascual, J. M. (coord.) (2016). *La millora dels serveis socials bàsics a Catalunya. Una proposta del tercer sector social* [en línia]. Barcelona: Debats Catalunya Social, propostes des del tercer sector, <http://www.tercersector.cat/sites/www.tercersector.cat/files/dossier_serveis_socials_0.pdf>

Pelegrí, X. (2011). *Els serveis socials a Catalunya. Aportacions per al seu estudi*. Lleida i Tarragona: Edicions de la Universitat de Lleida i de la Universitat Rovira i Virgili.

Subirats, J. (dir.) [et al.] (2007). *Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones.

Úcar, X. (2016). “Els professionals d’allò socioeducatiu com a investigadors: la creació de coneixement”. *Educació Social. Revista d’Intervenció Socioeducativa*, 62, p. 11-23.

Vilà, A. (2011). *Serveis socials. Aspectes històrics, institucionals i legislatius*. Barcelona: Editorial UOC.

Villegas, E.; Bellido, A. J. *La teoría sistémica en trabajo social. Criterios de aplicación y observaciones críticas* [en línia]. Alacant: 2015, p. 185-193. <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5910/1/ALT_01_15.pdf>

Viscarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Madrid: Alianza Editorial.

-
- 1 Aquesta idea s’extreu de l’autor Paulo Freire que es referia a l’entorn d’una persona tenint en compte el concepte “*universo vocabular*” [lèxic] i “*universo temático*”, que fa referència al llenguatge i al conjunt de paraules que utilitza una persona per interpretar el món i els temes o els problemes de la societat que els poden influir (i el significat que donen a la interpretació de la realitat), respectivament (Huerco, 2006: 1-6).
 - 2 Durant tot l’article, en el moment en què es fa referència a un abstracte d’una entrevista es posa la nomenclatura utilitzada per garantir l’anonimat de les persones entrevistades en la recerca i el número identificador de la línia en la qual s’ha transcrit el fragment de l’entrevista.
-