



Informe del desenvolupament i de les conclusions de la sessió de treball «Aprofundint en la perspectiva relacional de la intervenció social»

Benvinguda i enquadrament de la sessió

Juan Manuel González, director general de Planificació, Equipaments i Formació, dona la benvinguda als assistents. Seguidament, dona el seu suport a la línia de feina iniciada a l'Escola de Primavera i explica l'encàrrec que ha fet al Servei de Planificació: ordenar i estructurar el sistema de serveis socials a partir del desplegament de la normativa vigent, començant per revisar el règim competencial i organitzatiu.

Connexió amb l'enfocament (incorporar el relacional). Què feim diferent des de l'Escola de Primavera? I, després d'aquest temps, com enfocam el camí per recórrer?

- Per part de la Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació:

Antònia Puiggròs, cap del Servei de Planificació, comenta que, a la Direcció General, són moltes les coses que han canviat des de l'Escola de Primavera i després d'unes eleccions autonòmiques. Per començar, se n'ha canviat el nom (ara és la Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació) i té un nou director general.

Amb l'arribada del nou director general, el servei es reconfigura de nou (noves funcions, recuperació de competències, relectura de normativa, configuració del sistema a partir d'aquesta normativa, replantejament del model d'atenció i intervenció social, etc.).

Antònia Puiggròs explica que en la legislatura anterior es treballà per dotar el sistema de serveis nous i gestionar molts de programes, i que ara és el moment d'ordenar-ho i estructurar-ho tot.

Aquests canvis, juntament amb tot el que hem après sobre la perspectiva relacional en l'àmbit dels serveis socials durant els tres dies de l'Escola, ens han suposat entrar en una fase de qüestionaments sobre quin és el nostre paper de planificació i ens col·loquen davant la disjuntiva de què feim: continuam fent feina



amb mirada administrativa o bé ens seim per repensar el model de serveis socials des de les relacions?

La proposta de model que es presenta en la sessió no tindria sentit sense la implicació política del director general, que ens ha animat a fer feina des del coneixement de la Llei 4/2009 per definir aquest PROCÉS.

Queda clar que ha de ser un procés participatiu que ens ha de permetre construir un model des d'un marc normatiu comú que garanteixi la universalitat d'accés a carteres de serveis que donin resposta a les necessitats d'autonomia funcional i autodeterminació per a la vida diària en les relacions familiars i comunitàries de les persones.

- Per part dels professionals assistents:

Txelu i Asier, dinamitzadors de la sessió, a partir de la reconexió del que es va viure a l'Escola, presenten les aportacions dels professionals de forma agrupada i conviden els assistents a compartir les experiències.

Així doncs, la incorporació de la perspectiva relacional en les intervencions socials ha tingut com a resultat:

- a) Tenir més sinergies entre projectes:
 - Programa europeu
 - Cessió d'espais
 - Incidència en plans d'altres àrees
 - Acció contra la violència masclista en clau relacional
- b) Tenir una visió més holística (pensar-ho com un tot)
 - Respectant els ritmes de les persones
 - Escoltant de forma més activa
- c) Dissenyar nous espais:
 - Més relacionals
 - Més participatius
- d) Plantejar nous projectes, que poden implicar sortir del sistema actual.
- e) Tenir cura dels companys i companyes de feina
- f) Implantar un sistema de retroalimentació sistèmic per mesurar el progrés i les aliances dels clients col·laborant amb la UIB.
- g) Replicar la metodologia de l'Escola de Primavera als equips:
 - Espais mensuals de reflexió
- h) Compartir bones pràctiques:
 - Visibilitzar el que es fa (congressos, televisió, etc.)



Presentació del model de serveis socials per part del Servei de Planificació: *hardware*

L'equip de planificació presenta el quadre amb la proposta de model i de procés de feina ([anar al document](#)).

La lectura de la Llei 4/2009 amb les ulleres de la perspectiva relacional ens orienta cap a un model que considera els serveis socials com a universals (reconeixement de drets en la Cartera), que supera el caràcter assistencial del sistema (estigmatització del sistema) i defineix un àmbit d'intervenció propi: «la interacció» que ens diferencii de la resta de sistemes.

Volem treballar cap a un model:

- centrat en les persones,
- que tengui com a objecte la protecció i la promoció de l'autonomia funcional i de decisió en les relacions familiars i comunitàries,
- amb una estructura organitzativa que treballi en xarxa de manera coordinada i eficient,
- amb una organització territorial que garanteixi el principi d'equilibri i equitat territorial.

Com a servei públic, ens correspon garantir a tothom l'accés als serveis socials i un nivell mínim de prestacions homogènies a totes les persones en el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears, independentment del municipi on visquin.

En aquest complex sistema, entenem que els serveis socials comunitaris bàsics (d'ara endavant, SSCB) són la base i la porta d'entrada al sistema. En la Cartera bàsica de serveis socials (Decret 66/2016, de 18 de novembre), aquesta funció es concreta en el servei d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació (d'ara endavant, SIVAID).

Aquests reptes es recullen en el diagrama de procés com a full de ruta del Servei de Planificació ([anar al document](#)).

La sessió de treball del 2 de desembre ens ha donat l'oportunitat de contrastar la proposta amb els professionals de serveis socials per ajudar-nos a dissenyar un nou pla operatiu que estableixi prioritats i desplegui totes les actuacions necessàries per arribar a fer possible els objectius següents:

1. **Assegurar equips mínims de professionals al SIVAID** mitjançant un pla de finançament biennal que obligui al compliment de ràtios per part de les administracions locals com a entitats responsables de l'accés al servei.



2. **Ordenar l'organització territorial** amb l'objectiu d'establir les competències de cada administració, així com el finançament, i garantir l'accés al sistema.
3. **Ordenar l'estructura del sistema**, actualment molt fragmentat, per distribuir els recursos i els serveis de manera més eficient i coordinada.
4. **Estudiar i analitzar les necessitats de la població** assegurant la interoperabilitat dels sistemes informàtics.
5. **Millorar la capacitat professional** amb un pla de formació coordinat amb totes les administracions i entitats.

Perquè aquest procés sigui participatiu, la llei preveu la constitució de diferents òrgans (Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials, Comitè d'Ètica, etc.), a més de la creació de diferents grups de treball:

1. Grup tècnic del Pla de Finançament dels SSCB.
2. Grup tècnic en matèria de sistemes informàtics de serveis socials.
3. Grup tècnic en matèria de formació en serveis socials.
4. Grup tècnic en matèria d'inspecció i autorització de serveis socials.

Som conscients que, per aconseguir una vertadera participació, haurem de cercar la fórmula per incorporar la ciutadania en la definició i l'avaluació del procés.

Volem constatar que hem tingut molt presents les aportacions dels professionals que varen participar en la sessió i que, a partir de la seva experiència, ens varen sol·licitar:

- El lideratge del procés per part del Govern.
- Un procés participatiu.
- Un procés de canvi important: estructura de servei i acompanyament social/relacional.
- Una visió compartida del model de serveis socials amb tots els agents implicats en el sistema (administracions, entitats socials, professionals, Universitat, col·legis professionals, altres sectors...).
- Una planificació coordinada i amb visió de futur.
- La consideració de la insularitat.
- La diferenciació dels processos administratius i de tramitació de prestacions econòmiques dels processos d'intervenció social.
- No mirar al passat amb dades obsoletes.
- Una estructura flexible que permeti treballar el relacional.
- El foment d'espais de trobada dels professionals, de reflexió i d'intercanvi d'experiències.
- Especialistes en comunicació per fer visible i disponible la informació que generarà el procés.
- El fet de tenir clara la informació amb vista a la unificació.

- Un sistema informàtic unificat per accedir a la normativa, protocols vigents, bones pràctiques i possibilitat d'interconnexió professional.

Agafam el testimoni i ens comprometem que aquest sigui el nostre rumb de feina d'ara endavant.

Resultats de la dinàmica de treball de casos a través de converses i reflexions finals: *software*

La informació d'aquest apartat és producte del treball conjunt, duit a terme en la dinàmica del 2 de desembre, en què s'ha treballat per grups la primera collida o entrevista en un servei social bàsic.

Un grup de professionals han assumit el rol de persones beneficiàries ateses, i un altre grup, el rol de professionals.

En els punts 1.1 i 1.2 es desenvolupen els resultats de les converses (la privada, interna del professional amb si mateix, i l'explícita/pública, cap a la persona beneficiària) així com unes reflexions finals producte de la interacció.

Participants per perfil professional

<i>Perfil professional</i>	<i>Nre. de professionals</i>
Treball social	13
Psicologia	3
Educació social	3
Personal mèdic	1
Infermeria	1
TOTAL	21

Lloc de feina

<i>Àmbit de feina</i>	<i>Tipus de servei</i>	<i>Total</i>
Salut	Servei de Promoció de la Salut	2
Serveis socials	Serveis socials de titularitat pública	14
	Tercer sector d'acció social	5
TOTAL		21

La majoria de participants provenen del camp del treball social, seguits d'un nombre inferior de professionals de la psicologia i de l'educació social. També hi ha participat una petita representació de l'àmbit de la salut, una metgessa i una infermera, en concret, del Servei de Promoció de la Salut.



Tipus de tasques des de la perspectiva relacional

Treball indirecte des d'altres àrees de suport	7
Atenció directa amb les persones i els col·lectius	14
Total	21

La major part de professionals assistents a la sessió fan intervenció directa amb persones de diferents grups d'edat, en què l'aprofundiment en la perspectiva relacional esdevé una eina clau de coneixement per a la millora de les relacions i la promoció de l'autonomia funcional (Fantova) de les persones i dels col·lectius.

D'altra banda, professionals de l'àmbit dels serveis socials, de la salut i de les entitats del tercer sector social que hi treballen de manera indirecta també han volgut participar en la sessió, que ha tingut per objecte la participació de les persones en la redefinició del model de serveis socials, des de l'estructura fins a la part més operativa, per arribar a la intervenció social des d'una perspectiva relacional, valorant necessitats, possibles incongruències, etc.

1. Necessitats sorgides, demandes expressades

Aquest apartat es fonamenta en les respostes de la dinàmica treballada:

De què m'he adonat? Quines són les habilitats que he desenvolupat i m'han estat més útils? Què necessit desenvolupar? Com puc desenvolupar aquestes competències? Quins espais i propostes formatives poden ajudar-nos?

1.1. Resultats dels dispositius treballats (targetes grogues)

- Quant a les característiques i la metodologia de les formacions:

És necessari que la formació arribi a un nombre considerable de professionals, reproduint una mateixa acció formativa al llarg de l'any.

Així mateix, la formació ha de ser prioritàriament dinàmica i experiencial (menys teoria i més pràctiques vivencials).

- Quant al contingut de les formacions:

A continuació es detallen distintes àrees de coneixement o temàtiques sorgides en la dinàmica, que, d'una banda, ens han ajudat a desenvolupar la nostra tasca com a professionals promotors de canvi, i, de l'altra, existeix la necessitat



d'aprofundir-hi més amb l'objectiu de reforçar el model d'atenció social com a professionals de la relació:

- Formació sistèmica.
 - Mètode de Byron Katie per qüestionar creences.
 - Dinàmiques de treball grupal.
 - Avaluació de l'impacte social de les intervencions, projectes, etc.
 - Formació específica sobre com intervenir amb col·lectius amb discapacitat, en concret, de salut mental.
 - Com treballar el dol i la pèrdua.
 - El treball des de les emocions. La gestió de les emocions.
 - Teoria de la comunicació humana: escolta activa.
 - Aspectes clau de la primera entrevista. Primer contacte.
- Quant a la intervenció:

Idees i reflexions clau sobre què ha d'imperar a l'hora de posar en pràctica el model d'atenció social des d'una perspectiva relacional:

- Procurar proximitat, apropament, empatia.
- No fer acció-reacció, no voler resoldre la situació en el moment inicial.
- Transmetre consciència, energia.
- Parafrasejar les aportacions, perquè la persona se senti entesa i escoltada.
- Escoltar les expectatives.
- Ajudar la persona a ser conscient del que és important (per ella) i també ajudar-la a resituar-se, quan sigui necessari.
- Tenir molt present la demanda de la persona beneficiària.
- No tenir por d'expressar les pròpies limitacions.
- Conèixer el derivant (què li ha explicat), per què hi acudeix, saber què coneix la persona del servei.
- Contextualitzar i anticipar què passarà a l'entrevista, però que aquesta contextualització sigui lleugera, i respondre a la necessitat concreta.
- Primer construir el vincle i promoure potencials.
- Fer preguntes obertes.
- Tenir en compte totes les persones usuàries en el procés. Planificar i avaluar.
- Incorporar les persones beneficiàries en tot el procés (planificació, avaluació), no només en la intervenció directa.



- Quant als professionals:¹

Cal entrenament per saber transmetre que el canvi és en la mateixa persona, que depèn d'ella mateixa, i que el professional serà al seu costat per fer l'acompanyament.

Així mateix, s'ha d'aprendre a dir que no, per definir el nostre àmbit d'actuació. No s'han de voler assumir altres àrees competencials. No tot té cabuda.

Finalment, no s'hauria de tenir pressió i hi hauria d'haver temps per poder escoltar.

- Quant a la necessitat dels espais físics:

Els espais d'atenció promouen o obstaculitzen la interacció; per això, es demana sortir més del despatx, que els espais siguin menys formals i que els adaptem a l'objectiu i a la tipologia de treball. Cal emprar espais comuns de feina. Els espais físics han de ser pròxims a les persones.

- Quant a la necessitat dels espais de regulació:

Del treball duit a terme han emergit com a necessaris tres tipus d'espais: un primer de supervisió tècnica, entesa com a suport professional; un segon de reflexió conjunta, de diferents rols i professionals, per poder discutir aspectes determinats de la professió, i un tercer espai en què es generin pràctiques col·laboratives amb altres àmbits o serveis:

- Fer supervisió tècnica.
- Incorporar més espais de reflexió.
- Dur a terme pràctiques col·laboratives amb altres àmbits o serveis.

Un altre espai no emergent, però sí amb la necessitat que s'avaluï com es du a terme, és el treball en xarxa, sense el qual la intervenció social, des de la perspectiva relacional, no té gaire sentit:

- Potenciar (avaluar) el treball en xarxa entre els diferents àmbits.

1.2. Resultats dels dispositius treballats (reflexions finals)

- Procurar ritmes més pausats. No sentir la pressió del temps per treballar des de la dimensió relacional. No deixar-se impactar per la situació o el contagi de l'emoció emergent (transferència...). Quant a habilitats comunicatives, tenir cura del llenguatge i un to de veu pausat. Procurar un contacte suau i marcar

1. Per completar la informació, vegeu el punt 2.1: Resultats dels dispositius treballats (reflexió final).



el context. Treballar l'escolta com a eina fonamental: escolta activa (interna-professional / externa cap a la persona; retroacció, comprensió del que s'està comunicant, com s'està comunicant, a què respon, etc.).

- Empatitzar amb el nivell intel·lectual de la persona. Manejar les emocions (enfadar-se...). No posar-se nerviós davant la insistència. Estar alerta a rebre informació d'altres poc útil i estigmatitzadora de la persona atesa, per evitar condicionaments.
- Aprofundir bastant, per comprendre què està passant; possiblement ens falta començar a demanar més sobre les emocions, per arribar als coneixements.
- Fer més exploració: les solucions han de venir de la persona, i no autoimposar-se que les solucions les té el professional. Es tracta de demanar més, i no tant de donar respostes.

2. Conclusions per al full de ruta

La Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació té la competència d'elaborar el Pla de Formació de Serveis Socials, adreçat als professionals del sistema públic de serveis socials. Des de la Direcció General, també som conscients que hem de sumar esforços per incorporar-hi les administracions que tenen competències en matèria de serveis socials, els col·legis professionals, la Universitat i les entitats del tercer sector social. Per aquest motiu, la participació de tothom és molt important.

Per iniciar aquest procés participatiu, s'han creat els diferents grups de treball². Pel que fa al grup de treball en matèria de formació, la Direcció General assumeix el compromís de programar formacions que integrin les qüestions resultants del treball duit a terme en la sessió del 2 de desembre i que es detallen a continuació:

1. Es desenvoluparan accions formatives en diferents edicions al llarg de l'any, perquè una mateixa línia formativa (curs) arribi a un nombre considerable de professionals.
2. Serà una condició prioritària comptar amb persones formadores que imparteixin les accions formatives amb un metodologia dinàmica i experiencial, prioritàriament.
3. Es promouran accions formatives de transferència de bones pràctiques relacionals. S'incorporaran als cursos i jornades professionals que duen a terme pràctiques col·laboratives, més innovadores, i que funcionen.
4. En el programa de formació de l'any 2020, s'incorporaran, a través de l'EBAP, les accions formatives següents:

2. Vegeu els grups de treball a la pàg. 4.



- a) «Dinàmiques de grup en els processos d'intervenció social», a les illes d'Eivissa i Menorca.
 - b) «Disseny de programes i avaluació de serveis», per possibilitar el disseny de programes fàcilment avaluable. Avaluació de l'impacte social de les intervencions, dels projectes, etc.
 - c) «Competències professionals orientades a l'eficàcia i l'autoprotecció professional. Un abordatge des de la intel·ligència emocional».
5. Es posarà el focus, donant-los prioritats, a cursos sobre:
- a) Quins professionals i com han d'intervenir amb col·lectius/persones que presenten manca de salut mental.
 - b) Pautes per treballar el dol i la pèrdua i quins professionals hi han d'intervenir.
 - c) Gestió d'emocions. Com treballar des de les emocions.
6. Es convidaran professionals de diferents àmbits i rols professionals a l'Escola de Primavera 2020, amb l'objectiu d'oferir un espai de reflexió conjunta amb participació de persones d'interès amb la línia de treball iniciada.

La feina del Servei de Planificació Social, té sentit només amb la col·laboració i participació de tots/es. Així, idè **ANEM PER FEINA!!**