

Conferència-Diàleg:

Claus per entendre el present i projectar el futur

Rosa Maria Alemany Monleón
Diplomada en Treball Social i Llicenciada en Geografia i Història (Antropologia
Aultural)

Hem d'arriscar en la recerca d'idees estranyes i no necessàriament lògiques
Jim Van Os

Bon dia a tothom i moltes gràcies a l'organització d'aquestes jornades per haver pensat en mi i poder estar ara aquí, compartint amb vosaltres aquest espai.

Abans de tot confensar-vos que he estat donant voltes al que m'han demanat, el que m'han encarregat com a objectiu d'aquesta conferència. Val a dir també que el dia que vaig rebre la trucada per a fer-me la proposta em vaig deixar portar més per l'emoció que per la raó i vaig acceptar sense romiar-m'ho massa. Això em passa sovint: em tiro a les piscina des de la il.lusió i de vegades em dono de cap. A mesura que els dies anaven passant i recordava l'encàrrec em venien suors fredes.... i vaig pensar de compartir amb vosaltres els meus pensaments, les meves idees, el meu mapa mental, fulls de ruta que em serveixen de guia per al que faig cada dia com a responsable organitzativa en un ajuntament i com a docent universitària, i la meva ferma creença de còm des de la il.lusió, la implicació i el compromís professionals, es poden assajar nous escenaris, noves metodologies, nous models relacionals que posin al subjecte, les famílies, els grups i les comunitats en el centre de les nostres polítiques socials.

Vagi doncs per endavant que no podré dir-vos còm fer-ho? El que si puc i vull fer és dir-vos còm imaginar-s'ho? I quins conceptes hem de deconstruir.

He reescrit dues vegades aquesta conferència, aquesta darrera vegada en comptes de començar davant el meu ordinador¹, he agafat bolígraf i paper (cosa que ja faig poc

¹ L'ordinador i la seva pantalla és un instrument que ens facilita molt la tasca diària, també però ens limita la perspectiva, l'enfocament de la nostra "mirada", essent el nostra limit visual la pantalla del mateix

sovint), canviant així també el context d'inspiració. I m'he adonat que amb llapis i paper he pogut redactar els meus pensaments d'una forma més àgil.

Vaig finalitzar els estudis de treball social l'any 1984, un any després s'aprovava la Llei de Serveis Socials de 1985². Els meus 3 anys d'estudis em van apropar a conceptes com subjecte, malestar, promoció, drets,... Des d'uns models d'anàlisi provinents de l'antropologia, la psicologia, el dret i la sociologia principalment i com a territoris de comprensió: les experiències amb comunitats socials a l'Amèrica Llatina, la reforma psiquiàtrica i les experiències reivindicatives de comunitats sociopolítiques i territoris a grans ciutats com Barcelona, bona part d'elles nascudes en la clandestinitat.

Des d'aquells moments fins ara he acumulat anys i experiència i mirant endarrera m'adono del que hem aconseguit en relació als drets de les persones i dels col·lectius i com hem anat definint i construint un determinat model de serveis socials des de la norma jurídica i des dels dia a dia. Aquest dia a dia és el que anomenem les pràctiques, les que han tendit a oblidar-se, massa sovint, de la intervenció social per a centrar-se en la gestió dels recursos disponibles, allò que anomenem els serveis socials.

Serveis Socials no és igual a intervenció social, això ho sabem, però en la nostra pràctica ens hem de preguntar en quin percentatge del nostre temps de treball realitzem funcions com a interventors socials i en quin percentatge com a gestors de serveis socials o el que és sinònim, prestadors de serveis. M'atreveixo de dir que, fent us de la Llei de Pareto³, un 20% com a interventors socials i un 80% a ser prestadors de serveis, sent aquesta una visió optimista.

Des de 1985, moment en que disposem del primer marc jurídic i normatiu que visibilitza i legitima la tasca del treball social en sentit ampli, hem ocupat el 80% de la nostra activitat a la prestació de serveis i el 20% a la intervenció social, que a la vegada ha anat definint i dibuixant fronteres entre els serveis socials bàsics o també dits l'atenció primària i els especialistes de lo social: tècnics comunitaris, experts en treball

² Llei de Serveis Socials 26/1985 de 27 de desembre

³ Llei Pareto diu que en la nostra pràctica ocupen un 80% de les hores a gestió del que és urgent o menys important i que és el 20% de tot el nostre treball

de grups o plans, programes o projectes de promoció o prevenció anomenats transversals.

Quelcom força sorprenent ja que la Universitat en els seus curriculum acadèmics⁴ per a Diplomatures en Educació Social i per a Diplomatures en Treball Social o també en Llicenciatures en Psicologia, però sobretot per als dos primers; defineix un corpus de coneixements i habilitats professionals per a la intervenció amb persones, famílies, grups i comunitats en sentit generalista. A mi, si més no, em resulta curiós.

Alhora en la cultura professional, almenys aquesta és la meua experiència, hi ha un imaginari força comú que diferencia teoria de pràctica! Imaginari que de ben segur serveix per a explicar-se perquè el 80% del nostre treball gira entorn de la gestió de serveis.

Ens deia Silvia Navarro que “no hi ha millor pràctica que una bona teoria”⁵, caldrà doncs preguntar-nos quins beneficis ens aporta aquest divorci construït des de la pràctica respecte de la teoria.

No és possible assegurar el futur. Només és possible perdre el present
Ivan Klima

Jo tinc una possible hipòtesi: la intervenció social es troba inserida en el paradigma de la complexitat. Atenem situacions polimòrfiques que provoquen malestar en les persones i els seus grups de referència amb la finalitat pretesa d'afavorir un canvi en aquestes situacions viscudes massa sovint com “sense sortida”. I on una resposta lineal facilita una resposta ràpida i àgil a la situació, situació que com a professionals també ens interpel·la. Les respostes homogènies tenen una aparença d'objectivitat que no facilita, ans el contrari, una alternativa singular a la situació abordada.

Analitzar els fenòmens i les situacions des del paradigma de la complexitat, en el nostre moment social, és el posicionament que pot fer possible la recerca d'alternatives a les

⁴ Actualment ja Graus en Treball Social, en Educació Social i en Psicologia

⁵ He assistit a conferències donades per la Silvia Navarro i aquesta frase, habitual en ella, sempre m'ha colpit

situacions construïdes com a problema. Autors com Zigmunt Bauman, Humberto Maturana, Alain Touraine, Kenneth Gergen, entre altres, aposten per una gestió social on el subjecte sigui, amb interdependència amb el seu entorn, el director de la seva pròpia vida, des d'un procés constant de revisió dels nostres esquemes mentals, de la recerca de noves alternatives des de la interdependència amb altres actors, contextos i entorns.

En aquest sentit els serveis socials bàsics han d'abandonar algunes de les seves pràctiques, aquelles que es fonamenten en la lectura lineal dels fenòmens –causa-efecte– en la gestió dels recursos disponibles i en la generalització, homogenització i construcció de les problemàtiques socials. Fer-ho no està exempt de problemes i té un cost personal i organitzatiu que no hauriem de menystenir.

Actualment, i des de fa 4 anys, disposem d'un nou marc legislatiu la Llei de Serveis Socials de Catalunya⁶ que aposta pel que ha de ser la missió dels serveis socials bàsics, però sembla que ens hem quedat atrapats en la crisi econòmica que ens permet de nou pensar des de la simplicitat, trobant-nos llavors de nou amb allò que volem sentir: manquen recursos, hi ha més persones pobres (sovint sense qualificar-los com a persones i definint-los escuetament com a els pobres), nova/es pobresa/es.

Si com a professionals aquesta catàrxi catastrofista té beneficis secundaris⁷ doncs endavant. En cas contrari que estem fent? La qüestió passa o hauria de passar en el aquí i ara, per còm atendre als subjectes des del valor de justícia social, com atendre la pobresa (construïda des de valors concrets) des de donar valor al subjecte actiu; des de la posició professional que ens permet tenir en compte a l'altre des de seu “poder” des de la seva capacitat. I no només des de la nostra construcció sobre ell sinó des de la seva pròpia construcció. Alhora valorar quina és la distància de la intervenció social entre professionals i subjectes socials?

⁶ Llei 12/2007 d'11 d'octubre

⁷ Com a exemple: poder sentir-nos units front a les mateixes dificultats

Una persona és el que és més el conjunt de les seves possibilitats

José Antonio Marina

El compromís ètic dels professionals de la intervenció social ens situa en una posició necessàriament implicativa i compromesa amb el canvi social. Els subjectes, els grups, els territoris socials han de ser considerats com actors, com protagonistes dels processos de transformació des de la dimensió comunitària. Això implica defensar i recuperar, si cal, els serveis socials bàsics com a espai de centralitat, com espai privilegiat per a l'observació de la realitat local i la promoció d'estratègies de canvi social que facin possible l'empoderament de les persones, els grups i les pròpies comunitats. Aquest espai pot possibilitar també el compromís polític i directiu, tan necessari per a que els processos de transformació siguin sostenibles i sostinguts.

Cal també que sigui compromís ètic dels professionals no només reconèixer als subjectes socials sinó també reconèixer els sabers i les capacitats de tots els agents socials. Sumant aquests sabers com a estratègia que faci possible un procés transformador real. Aquest reconeixement comporta abandonar relacions fonamentades en les desconfiances entre uns i altres i afavorir un mestissatge disciplinari/professional.

Alhora aquest escenari ens ha de permetre passar de forma creativa i innovadora a una cultura del diàleg contraposada a l'actual conducta de l'enfrontament fonamentada en la desconfiança entre els actors.

I ara parlem del benestar. El benestar social no és patrimoni dels serveis socials, espero que tots i totes ho compartim. El benestar social és una conquesta sociopolítica i col·lectiva i no només uns recursos i serveis a disposició de determinats col·lectius o individus; i els serveis socials podem fer molt per al manteniment d'aquesta conquesta amb independència d'altres obscurs interessos. Jo mai m'he acabat de creure un benestar que depèn d'un tercer que no conec: el capital, la política, l'estat.... El Benestar Social o Welfare State és un concepte modern provinent dels Estats de l'Europa del Nord, però nosaltres som mediterranis, i això alguna cosa tindrà a veure!

Evocant a Humberto Maturana i el seu concepte de ben-estar ens diu⁸*El curs de la història, el curs que segueix la història, és el curs dels desitjos, no els recursos naturals, no les oportunitats econòmiques, no les necessitats o aspectes tecnològics, alguna cosa és un recurs si se'l desitja. Una innovació tecnològica és usable si se la desitja, no és valuosa en ella mateixa, és valuosa en tant que un vulgui fer alguna cosa amb ella.*

Si creiem que estem en aquest lloc més proper a la ciutadania i disposem de la caixa d'eines i dels coneixements per acompanyar a aquesta ciutadania, el manteniment del benestar de les persones és una conquesta diària, sostenible i real. Acompanyar s'ha de convertir en l'acció professional, estant al costat de la comunitat i dels subjectes per a mantenir i empoderar el seu ben-estar.

L'actual Llei de Serveis Socials, pot ser-nos útil per a fer possible aquest necessari canvi de rumb dels serveis socials bàsics, un bon full de ruta si apliquem l'article 3 de la mateixa on ens diu que finalitat dels serveis socials és afavorir que les persones, els grups i la comunitat puguin viure dignament al llarg de la seva vida i fent possible la cobertura de les seves necessitats socials bàsiques i que són aquelles que repercuteixen en l'autonomia personal i el suport a la dependència, en una millor qualitat de vida, en les relacions interpersonals i socials i en el benestar de la col·lectivitat. I afegeix que els serveis socials s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc.

Continuant incidint en el redactat de la Llei, l'article 5 de la mateixa - principis rectorials - aborda els 17 principis que sostenen la missió dels serveis socials, d'aquests en vull destacar 7:

- El principi d'universalitat com a garantia d'accés als serveis socials de totes les persones o grups
- El principi de globalitat que cerca la resposta integral a la situació de necessitat considerant, alhora, els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inserció

⁸ VI Congreso de *Salud y Sociedad* - Chile 1998 conferencia. Humberto Maturana "Salud y Sociedad"

- El principi de prevenció i dimensió comunitària per a fer possible que les polítiques de serveis socials actuïn sobre les causes dels problemes socials i prioritzin les accions preventives i l'enfocament comunitari⁹ de les intervencions socials
- El principi de normalització tot evitant que els serveis separin les persones dels seus nuclis de relacions familiars, socials o laborals.
- El principi d'atenció personalitzada i integral, assegurant una atenció particular i adequada a la persona o grup mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i/o comunitària
- El principi de foment de l'autonomia personal per tal de garantir que les persones disposin de les condicions adequades per a desenvolupar els seus projectes vitals
- El principi de continuïtat dels serveis per tal que s'asseguri la permanència en el temps de les prestacions establertes per llei tot gestionant la millora de la gestió i la qualitat.

És sota el fonament d'aquests principis on rau el canvi de paradigma de la intervenció social en el moment actual, lluny de la proposta assistencial i reduccionista que implementava l'anterior llei de serveis socials a Catalunya, l'actual règim jurídic posa en el centre de l'atenció a la persona com a subjecte de drets, drets pels que ha de vetllar i garantir el sistema públic de serveis socials, i aquest primer dret és el dret a l'accés. Acaba aquí una atenció i dimensió de la tasca pensada només en claus de resposta immediata i de drets a prestacions de serveis o econòmiques en funció de la capacitat pressupostària o financera del moment. El subjecte/usuari esdevé òrgan decisor de l'actuació o recurs a implementar, amb veu i amb dret a garantir la màxima autonomia en totes les esferes de la seva vida personal i relacional. Aquest escenari, en el que la persona es reconeix i és reconegut com a subjecte amb capacitat de decisió, implica una important transformació en la relació entre el professional i aquest. Canvi relacional que, com ja hem dit, requereix de noves lectures de la relació, incorporar noves variables en la relació, diferents nivells de comunicació, nous instruments d'anàlisi, planificació, gestió i avaluació de les accions.

⁹ La perspectiva d'anàlisi i diagnòstic de les situacions socials amb independència del subjecte que les pateix sigui persona, grup o comunitat

Aquest canvi d'escenari implica alhora, i necessàriament, un canvi també en les perspectives i metodologies d'anàlisi i intervenció fent possible la incorporació de la dimensió promocional i perspectiva comunitària en la diagnosi social. El subjecte es reconeix en relació i interrelació al seu medi i entorn i aquest, a la vegada, com a espai de promoció i potenciació de les persones que en ell s'hi relacionen.

És ara el sistema públic de serveis socials qui ha de garantir la plena autonomia de les persones i els grups i conseqüentment és l'atenció social primària la porta d'entrada al sistema i responsable en l'oferta d'una atenció personalitzada i d'ampli abast, que contempli de forma integral la situació personal i relacional dels seus usuaris.

Seguint a Campanini y Luppi (1991) podríem canviar la nostra narrativa dels fets tot incorporant un canvi conceptual, ells es suggereixen que en comptes de parlar del benestar i el malestar, parlem d'equilibri i desequilibri entre les persones i els seus contextos relacionals. Aquest canvi de mirada pot ajudar-nos a desprendre'ns de la imatge encara massa fixa del que són els "usuaris dels serveis socials", i construir-los com a persones amb un conjunt de dificultats que són quotidianes, esteses com a manifestacions de la "crisi de vida" pròpia del sistema social en el que estem inserits.

La imaginació és més important que el coneixement

Albert Einstein

Hem de valorar doncs per a que apostem, apostem per ser els gestors més pròxims als ciutadans dels serveis socials?, apostem per fer possible un canvi en les circumstàncies actuals de les persones i el seus entorns relacionals?

Jo sí sé per a que aposto, aposto per acompanyar a les persones a ser independents en la definició de les circumstàncies que els hi són vitals, aposto per reconèixer a la persona com a propietària d'ella mateixa, aposto per reconèixer en el subjecte la seva capacitat de canvi constant, aposto per acompanyar a les comunitats des del paradigma cooperatiu i de gestió de la convivència en la diversitat.

De tal manera que la nostra acció professional situï a la persona com subjecte actor amb capacitats pròpies, protagonista i responsable final de les seves opcions vitals, des de la posició ètica que proposa Begoña Roman *regenerant les maneres com ens relacionem amb la ciutadania, que és autònoma i plural, perquè és ella la raó de ser, la que dota de legitimitat els serveis socials*¹⁰

No ens manca valor per emprendre certes coses perquè són difícil, sinó que són difícils perquè ens falta valor per emprendre-les

Sèneca

Finalment i per assenyalar alguns aspectes encara no dits entenc que cal estimular la imaginació i avançar en la construcció d'una administració més afavoridora de la transversalitat real. Alhora que incorporem a la praxi professional un pensament complex també es fa necessària una mirada més holística de la realitat; això no significa sumar sabers o disciplines, sinó la construcció d'un pensament comú que permeti l'emergència de:

- Un pensament creatiu
- Accions planificades i organitzades
- Avaluació contínua de les pràctiques
 - La gestió dels processos i de les operacions
 - L'adaptació i adequació constant dels dissenys d'intervenció
 - La gestió de les dificultats
 - La cura dels processos i dels col·lectius implicats

Això és possible si:

- Es vol canviar, que és diferent a esperar que sigui l'altre qui canviï
- Es disposen o es busquen espais on pensar junts
- Estar disposats a pensar abans que fer
- Planificar accions i processos transformatius a mig i llarg termini
- Tolerar el temps de cadascu i les incerteses
- Es té una posició ètica: sol no puc, tot no ho sé

¹⁰ Román, Begoña "L'ètica de les professions i organitzacions en l'àmbit dels serveis socials" p.14

- El canvi comença per un mateix, anant fent taca d'oli amb independència del lloc que s'ocupa en l'organització
- Estar sempre disposat a “contaminar-se” del que pensen els altres

I vull acabar de nou amb Maturana que ens diu: *el ben-estar és la sensació d'estar en coherència amb les circumstàncies. El ben viure no és altra cosa que l'estar bé. El ben-estar no està relacionat amb que tinguem automòbils d'últim model o això o allò altre. El ben-estar té a veure amb estar confortable amb la circumstància que es viu. El que no hem d'oblidar és que ja sigui en el ben-estar o en el mal-estar configurem el món que vivim amb les nostres conductes conscients i inconscients. El ben-estar el fem seguint el camí de la conservació de l'estar bé, i el mal-estar, seguint un curs que canvia les circumstàncies de l'estar malament. Però per conservar aquest ben-estar hem de respectar-nos a nosaltres mateixos i respectar, per tant, la nostra responsabilitat en la generació i conservació del ben-estar, com un espai d'ecologia humana en harmonia amb tots els demás éssers vius.*

Rosa Maria Alemany Monleón

Igualada, 2 de juny de 2012

BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA:

- ▣ ALEMANY, R. Y IANNITELLI S. (2002) *El conflicto como vínculo y facilitador de aprendizaje* en Libro de Actas del IV Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Alicante, EUTS Universidad de Alicante
- ▣ ALEMANY, R.M. (2009) *Construyendo la gestión del cambio en la organización*. XI Congreso Estatal de Trabajo Social. Zaragoza 6 a 8 de Mayo de 2009 (documento en soporte digital)
- ▣ BAUMAN, Z. (2003) *Amor líquido*. Madrid, Fondo de Cultura Económica
- ▣ BRONFENBRENNER, U. (1987) *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona, Paidós
- ▣ BRULLET, C., TORRABADELLA, L, TEJERO, E., IANNITELLI, S, ALEMANY, R.M. (2009) *Familia y Diversidad*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales-INTRESS. Materiales didácticos. Curso on-line
- ▣ CAMPANINI, A. i LUPPI, F. (1991) *Servicio Social y modelo sistémico*. Barcelona. Paidós
- ▣ CEMBRANOS, F y MEDINA, J. (2003) *Grupos inteligentes: teoría y práctica del trabajo en equipo*. Madrid, Popular
- ▣ CORTÈS,F.; ALEMANY,R.; LLOBET,M.; AINSA,C. (2004) “Investigación en Trabajo Social Comunitario: el impulso de experiencias comunitarias desde tres equipos de servicios sociales de atención primaria”. *Servicios sociales y Política Social* núm. 67, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.
- ▣ FANTOVA, F. (2007) *Nuevos modelos de gestión de los servicios sociales*. (Ponencia). I forum de servicios sociales municipales. *Marzo de 2007*. Diputación de Barcelona
- ▣ FREIRE, P. (1983) *Pedagogía del oprimido*. Madrid, Siglo XXI
- ▣ IANNITELLI, S.; GOMEZ, A. (2001): *El conflicto*. En: Revista Servicios Sociales y Política Social, 53. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales en Trabajo Social.
- ▣ IANNITELLI, S., LLOBET, M. (2006) *Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social*. Revista Acciones sociales e investigaciones sociales. Zaragoza
- ▣ KELLY, George (2001) *Psicología de los constructos personales* Barcelona Paidós
- ▣ LAMBERT, M. (1995) *Cómo ser más creativo*. Bilbao, Mensajero
- ▣ LLOBET, M. (2004) *El Trabajo social comunitario como una oportunidad y estrategia para poder re-pensar, trans-formar y co-construir la organización de la atención primaria en servicios sociales*. Revista de Política Social y Servicios Sociales del Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social, nº 66, 2004, pags. 63-76
- ▣ LLOBET, M., CORTES F. ALEMANY, R. (2007) *Action–research project on community social work: building creative and collaborative practices*, a Pensee Plurielle. Parole, Practiques et Reflexions du social. Belgique: Haute École Charleroi
- ▣ MARINA, J. A. (1993) *Teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona, Anagrama
- ▣ MATURANA, H. i DÀVILA, X. (2009) *Hacia una era postmoderna en las comunidades educativas*. Revista iberoamericana de educación. N.º 49, pp. 135-161
- ▣ MENÉNDEZ, E. (2002) *La parte negada de la cultura. Relativismo, diferencias y racismo*, Barcelona: Edicions Bellaterra
- ▣ MORIN, E. (2000) *La mente bien ordenada*. Barcelona, Seix Barral

- ▣ NAVARRO, S. (2004) *Redes sociales y construccions comunitaria*. Madrid Ed. CCS
- ▣ ROMAN, B (2009) *L'ètica de les professions i organitzacions en l'àmbit dels serveis socials*. A Papers d'acció social n.7. Barcelona
- ▣ WATZLAWICK, P. (1986) *Cambio*. Barcelona. Herder
- ▣ WATZLAWICK, P. I KRIEG, P (comps.) (1994) *El ojo del observador*. Barcelona: Gedisa