

Memòria Pràcticum I

Psicologia de la Intervenció Social.

L'Àrea Bàsica de Serveis Socials de Pineda de Mar. Proposta d'intervenció al Centre Obert.

Alumne:

Joan Dalmau i Vives.

Consultora:

Marisela Montenegro Martínez.

Tutora Externa:

Maite Boix Peñas.

© Joan Dalmau i Vives

Reservats tots els drets. Està prohibida la reproducció total o parcial d'aquesta obra per qualsevol mitjà o procediment, compresos la impressió, la reprografia, el microfilm, el tractament informàtic o qualsevol altre sistema, així com la distribució d'exemplars mitjançant lloguer i préstec, sense l'autorització escrita de l'autor.

Índex.

	<i>Pàgina</i>
1.- Introducció	1
2.- Els Serveis Socials. Aspectes generals.	
2.1 - Característiques generals	2
2.2 - La Psicologia de la Intervenció Social	7
3.- Els Serveis Socials. L'ABSS de Pineda de Mar.	
3.1 - Característiques i Model d'Intervenció.....	8
3.2 - Funcions de la Psicòloga en l'EBASP.....	12
4.- Activitats a l'ABSS.	
4.1 - Activitats desenvolupades en el marc dels diferents serveis que ofereix l'ABSS.....	13
4.2 - Activitats desenvolupades en el marc de les diferents actuacions que té assignades la psicòloga municipal.....	19
4.3 - La proposta d'intervenció al Centre Obert.....	24
5.- Discussió.....	32
6.- Bibliografia.....	35
7.- Annex.	
Annex 1. Proposta de Treball amb Famílies del Centre Obert..	37
Annex 2. Ep! No Badis! Programa Comunitari de prevenció de l'abús sexual i altres maltractaments infantils.....	51

Introducció.

La present memòria vol ser el recull del Pràcticum I, en el camp de la Psicologia de la Intervenció Social, que he desenvolupat a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Municipi de Pineda de Mar, El Maresme.

La seva estructuració formal i de contingut respon a l'intent d'ordenar de manera sistemàtica el conjunt de coneixements i d'experiències que els han fet possibles.

Així, el primer gran bloc de coneixement vol situar el que, a grans trets, són els Serveis Socials i com es presenten en l'àmbit d'un municipi de les característiques de Pineda de Mar, així com les funcions del Psicòleg de la Intervenció Social. El segon gran bloc respon a la particularitat d'aquests Serveis al municipi de Pineda, la seva estructura, funcionament, i característiques particulars; així, com el paper del psicòleg com a membre de l'EBASP. El tercer gran bloc respon, d'una banda, a les activitats desenvolupades amb els diferents professionals que treballen a l'ABSS per tal de conèixer-ne les seves diferents àrees de treball i que són les que conformen el conjunt de l'activitat que l'ABSS posa al servei de ciutadà i, de l'altra, les activitats realitzades al costat de la psicòloga municipal en els seus diferents àmbits d'actuació, posant l'accent en un projecte concret, el del Centre Obert. Finalment, s'ofereix com a conclusió una discussió sobre la meua experiència en el Pràcticum.

Si en un principi afrontava el repte del pràcticum amb uns objectius molt clars i amb una metodologia no massa precisa de com abastar-los, he de dir que l'he finalitzat amb unes idees molt clares de com de difícil és assolir allò que hom es planteja com a ideal en la seva intervenció.

Aquest primer pràcticum ha estat com una mena de ritual de pas que m'ha situat a les portes d'una especialitat, com és la psicologia de la Intervenció Social, on es dóna la mà la persona amb el seu context social. Una relació, la importància de la qual tal vegada no en som prou conscients dels beneficis que per a la Salut d'ambdós pot comportar.

Els Serveis Socials. Aspectes Generals.

2.1 - Característiques Generals.

L'actual Estatut d'autonomia atorga a la Generalitat de Catalunya competència exclusiva en matèria d'assistència social, unes competències que avui en dia són regulades pel Decret legislatiu 17/1994, de 16 de Novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, de 14 de Juliol d'administració institucional de la sanitat i l'assistència i els serveis socials de Catalunya i les anteriors lleis 26/1985 i 4/1994.

Aquesta Llei configura la prestació dels serveis socials com un dret del ciutadà. Uns serveis regits pels principis generals de llibertat, igualtat i solidaritat. De fet, el sistema de serveis socials abasta totes les activitats organitzades que, mitjançant la intervenció de personal preparat i amb el suport d'equipaments i recursos adequats, s'orienta a prevenir l'exclusió social i promoure la prestació social de suport personal, d'informació, d'atenció i d'ajut a tots els ciutadans, especialment a les persones, famílies o col·lectius, per raó de dificultats de desenvolupament i d'integració en la societat, manca d'autonomia personal, disminucions físiques, psíquiques o sensorials, problemes familiars o marginació social.

Els serveis socials s'estructuren funcionalment en dos nivells:

1. Els serveis socials d'atenció primària.
2. Els serveis socials d'atenció especialitzada.

Les característiques dels quals, segons reflecteix l'actualització del *Mapa de Serveis Socials. Dades Bàsiques 2002*, elaborat pel Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya (2004), són:

1. Serveis socials d'atenció primària

Els serveis socials d'atenció primària constitueixen el punt d'accés més immediat al sistema català de serveis socials, el primer nivell d'aquest i el més proper a les persones i als seus àmbits familiar i social. Aquests serveis es presten mitjançant equips multiprofessionals, l'àmbit d'actuació dels quals és l'àrea bàsica de serveis socials (ABSS). Les seves actuacions van destinades a totes les persones que viuen o es troben al territori de Catalunya, especialment a aquelles que pateixen mancances socials que comprometen el seu desenvolupament personal i la seva integració social. Els serveis socials d'atenció primària tenen la missió d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, les famílies i els grups, i de contribuir a la prevenció de les problemàtiques socials, i a la reinserció i integració social de les persones en situació de risc social d'exclusió.

La sectorització territorial aplicada a la programació, la prestació i la gestió dels serveis socials d'atenció primària coincideix amb els termes municipals de més de 20.000 habitants, o amb el conjunt de municipis fins a 20.000 habitants que integren la comarca a la qual pertanyen i que queden delimitats com consta en l'annex del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, en matèria d'assistència i serveis socials.

Aquest primer nivell d'atenció comprèn els serveis següents:

- Serveis bàsics d'atenció social primària
- Serveis d'atenció domiciliària
- Serveis residencials d'estada limitada
- Serveis de menjador
- Serveis d'assessorament tècnic d'atenció social primària
- Serveis de centres oberts per a infants i adolescents

1.1. Serveis bàsics d'atenció social primària

Definició: són un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, portades a terme mitjançant el respectiu equip tècnic, que tenen per objecte promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir en persones i/o famílies.

Objectius: garantir i millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones i famílies.

Funcions: detecció i prevenció de situacions de risc social o d'exclusió; recepció i anàlisi de les demandes relatives a les necessitats socials de l'àrea territorial corresponent; informació, valoració, orientació i assessorament; aplicació d'accions o intervencions de suport i seguiment de persones i famílies; gestió i coordinació dels serveis corresponents al primer nivell; tramitació i seguiment de programes i prestacions que requereixin la seva intervenció; treball social comunitari; tramitació de propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada o a altres xarxes assistencials.

Destinatari: serveis adreçats a totes les persones i famílies que viuen o es troben a les respectives àrees territorials i, especialment, a aquelles persones i famílies amb dificultats de desenvolupament i d'integració social o manca d'autonomia personal.

Personal: cal disposar d'un equip interprofessional bàsic format, com a mínim, per dos assistents socials/diplomats en treball social i un educador social per cada 20.000 habitants. Per fraccions es mantindrà la part proporcional, garantint sempre el mínim establert.

1.2. Serveis d'atenció domiciliària

Definició: són un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es porten a terme bàsicament a la llar de la persona o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

El servei d'atenció domiciliària podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció com ara els serveis de bugaderia, podologia, menjador a domicili, telealarma/teleassistència, les ajudes tècniques i adaptatives de la llar i els serveis d'altres xarxes assistencials, entre d'altres.

Objectius: desenvolupar tasques assistencials, preventives i educatives que ajudin a portar una vida autònoma; mantenir la família en el seu domicili i millorar-ne la qualitat de vida; atendre les persones que no poden mantenir-se autònomament al seu domicili mentre no siguin atesos íntegrament pels serveis socials especialitzats quan així ho requereixen.

Funcions: oferir atenció personal, ajuda a la llar, suport social i familiar, i procurar la relació amb l'entorn.

Destinatari: serveis adreçats a persones i famílies que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder fer les tasques habituals de la vida quotidiana i portar un desenvolupament personal i familiar adequat.

Personal: cal disposar del personal amb la qualificació adequada per desenvolupar les funcions esmentades.

Personal: cal disposar d'un equip interprofessional bàsic format, com a mínim, per dos assistents socials/diplomats en treball social i un educador social per cada 20.000 habitants. Per fraccions es mantindrà la part proporcional, garantint sempre el mínim establert.

1.3 Serveis residencials d'estada limitada

Definició: són serveis d'acolliment residencial que supleixen temporalment la llar familiar en casos puntuals d'atenció social urgent.

El servei d'acolliment residencial d'urgència pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.

Objectius: cobriment temporal de les necessitats bàsiques d'allotjament i les altres necessitats que han motivat la situació d'urgència.

Funcions: allotjament, acolliment i convivència, suport personal i social.

Destinatari: serveis adreçats a persones i famílies que, tot i valer-se per elles mateixes en les activitats de la vida diària, presenten la necessitat de caràcter conjuntural d'atenció social urgent de ser allotjades.

Personal: en el cas de prestació del servei mitjançant un establiment, cal disposar d'un professional responsable de la direcció i el funcionament amb capacitació professional i formació en l'àmbit social, i d'un professional per torn, amb el perfil adequat. El suport social serà prestat pels serveis bàsics d'atenció social primària.

1.4. Serveis de menjador

Definició: són serveis que proporcionen àpats, de forma temporal, a persones i famílies amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la subsistència.

Els serveis de menjador poden prestar-se en un establiment social o mitjançant qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.

En general, i sempre que sigui possible, el servei es proveirà en un entorn normalitzat (escola, domicili, restaurant...).

Objectius: assegurar l'alimentació bàsica i l'atenció social.

Funcions: proporcionar àpats, assegurar l'alimentació, col·laborar en els plans d'intervenció de les persones i famílies, ser referent per a la detecció i la prevenció de situacions de necessitat.

Destinatari: serveis adreçats a persones amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la subsistència.

Personal: quan aquest servei es presti en un establiment, haurà de disposar del personal adequat i suficient, d'acord amb la normativa d'hostaleria, a més d'un responsable de la direcció i el funcionament amb capacitació professional.

1.5. Serveis de centres oberts per a infants i adolescents

Definició: són serveis diürns que fan una tasca preventiva, fora de l'horari escolar, que donen suport, estimulen i potencien l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensen les deficiències socioeducatives de les persones.

Objectius: atendre tots els menors en situació de risc; desenvolupament personal i la integració social; prevenir i evitar el deteriorament de les situacions de risc; compensar dèficits socioeducatius; adquisició d'aprenentatges.

Funcions: acolliment i convivència, atenció individual i en grup, derivació i integració a recursos normalitzats de la comunitat; coordinació amb l'atenció primària per al treball familiar.

Destinatari: serveis adreçats a infants i adolescents fins a 18 anys, que viuen en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva i requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc.

Personal: en cas de prestació del servei mitjançant un establiment caldrà disposar, com a mínim, d'un professional titulat en pedagogia, psicologia, psicopedagogia, treball social o educació social, el qual exercirà funcions de director/coordinador.

El director es coordinarà amb l'equip bàsic d'atenció social primària i els altres que hi puguin intervenir.

A més, aquests serveis disposaran d'educadors socials o monitors de temps lliure. La ràtio educador social/usuari i monitor de temps lliure/usuari no

serà inferior a 0,2, dos professionals per cada vint usuaris. Podran disposar també d'altres professionals col·laboradors.

2. Serveis socials d'atenció especialitzada

Aquests serveis constitueixen el nivell d'actuació específica dirigida al diagnòstic, la valoració, el tractament, el suport i la rehabilitació dels dèficits socials de les persones que pertanyen a col·lectius o segments de la població caracteritzats per la singularitat de les seves necessitats.

Aquests serveis actuen mitjançant professionals especialitzats i, segons els casos, amb recursos comunitaris, diürns o residencials o amb altres recursos que siguin adequats.

2.1. Àrea d'atenció a la família, la infància i l'adolescència

Aquesta àrea d'atenció comprèn els serveis següents:

Segon nivell:

Serveis d'atenció a la infància i l'adolescència

Tercer nivell:

Serveis de centres d'acolliment

Serveis de centres residencials d'acció educativa

Serveis d'integració familiar

Serveis residencials d'estada limitada per a dones maltractades

2.2. Àrea d'atenció a persones amb discapacitat

Aquesta àrea d'atenció comprèn els serveis següents:

Segon nivell:

Serveis de suport a la integració laboral

Serveis d'atenció precoç

Serveis de centres ocupacionals per a persones amb discapacitat

Habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat

Tercer nivell:

Serveis de valoració i orientació

Serveis de centres de dia d'atenció especialitzada per a persones amb discapacitat.

Serveis de centres residencials per a persones amb discapacitat

2.2.1. Serveis de suport a la integració laboral

Definició: són serveis de suport de caràcter intern o extern a un centre especial de treball que tenen per objecte l'adaptació, a l'entorn laboral en particular i a l'entorn cívic en general, dels seus destinataris mitjançant la intervenció d'un equip multiprofessional.

Objectius: aconseguir la integració laboral dels seus destinataris de forma que aquesta potenciï l'assoliment de la màxima integració social.

Funcions: propostes d'adaptació del lloc de treball i al lloc de treball; definició d'objectius productius i laborals; suport personal; relacions humanes generades a l'entorn del lloc de treball; aprenentatge i promoció professional; creació d'hàbits laborals i relacionals; propostes de mesures de rehabilitació professional; altres funcions adequades a la finalitat del servei.

Destinataris: serveis adreçats a persones amb discapacitat en edat laboral.

Personal: cal disposar de cobertura en el camp psicopedagògic i de treball social, i monitors de suport necessaris per al nombre de persones ateses.

2.3. Àrea d'atenció a la gent gran

Aquesta àrea d'atenció comprèn els serveis següents:

Segon nivell:

Serveis de centres de dia per a gent gran

Serveis de centres residencials per a gent gran

Habitatges tutelats per a gent gran

2.4. Àrea d'atenció a toxicòmans

Aquesta àrea d'atenció comprèn els serveis següents:

Segon nivell:

Serveis de centres de dia d'atenció a toxicòmans

Tercer nivell:

Serveis residencials d'atenció a toxicòmans

La xarxa Bàsica de Serveis Socials de responsabilitat Pública integra ambdós tipus de serveis, els serveis socials d'atenció primària i els serveis socials d'atenció especialitzada, i és formada pels recursos propis de les diferents administracions, pels recursos privats concertats i pels recursos de la iniciativa social subvencionada.

Competències dels Ajuntaments.

Correspon als Ajuntaments:

- Programar i gestionar els SSAP d'àmbit municipal i coordinar-se amb altres administracions públiques o entitats privades.
- Programar i gestionar els serveis especialitzats, les prestacions pròpies i els serveis i les prestacions delegats o descentralitzats per altres administracions públiques
- Col·laborar en la gestió de les prestacions econòmiques i de les prestacions de l'ICASS.
- Coordinar, dintre del municipi, els serveis socials municipals amb els de la iniciativa privada.
- Proporcionar el suport informatiu, d'avaluació i estadístic en les tasques ordenadores i planificadores de la Generalitat.

L'accés als serveis socials d'atenció primària.

Es produeix en condicions d'igualtat i tenint en compte les necessitats de les persones.

En tots els casos, es respectaran les prioritats específiques establertes per a cada tipus de servei. No obstant, en situacions de risc, s'han d'atendre de forma immediata i preferent els menors i les persones discapacitades.

Les persones que vulguin sol·licitar-ne l'accés han d'estar inscrites al padró del municipi corresponent a l'ABSS, en cas de residir-hi se l'atendrà igualment però se l'informarà del procediment a seguir per a l'empadronament. També s'atendrà a qualsevol persona que visqui o es trobi al territori de Catalunya.

L'accés als SSAP s'efectua a través dels serveis bàsics d'atenció social primària (SBASP), els quals han de formular la proposta de prestació del servei i l'han d'adreçar a l'òrgan competent del propi ens local per a la seva resolució.

La intervenció dels SBAP es produeix a instància de la persona interessada, el seu representant legal o d'ofici, o a instància d'una ordre superior o per denúncia, garantint els drets de les persones i respectant la seva voluntat.

El moment de l'accés efectiu al SSAP que correspongui queda condicionat a la disponibilitat dels recursos necessaris.

2.2 - La Psicologia de la Intervenció Social.

Segons el Col·legi Oficial de Psicòlegs d'Espanya, la psicologia de la intervenció social és una activitat professional d'una de les branques de la psicologia que en la

seva evolució històrica sorgeix com a resposta a la necessitat d'analitzar i actuar sobre els problemes de les interaccions personals en els seus diversos contextos socials. Els problemes que tracta tenen a veure amb la relació entre l'individu i el seu context social, especialment amb els processos que tenen relació amb la manera amb què se satisfan les necessitats individuals i col·lectives.

El seu àmbit d'actuació se centra en intervencions proactives, preventives i de millora de la qualitat de vida amb la finalitat de cercar el desenvolupament de les persones, grups i comunitats per tal de que adquireixin les habilitats i competències necessàries per a analitzar millor la seva realitat social i trobar solucions als seus problemes.

Activitats que desenvolupa:

- Atenció directa de la població objecte dels serveis amb la finalitat d'avaluar, orientar i/o trobar solucions als seus problemes.
- Assessorament i consultoria adreçada al personal o a la direcció de programes o serveis,...
- Dinamització comunitària amb l'objectiu d'enfortir el teixit social.
- Activitats de recerca amb finalitat teòrica.
- Planificació i elaboració de programes d'intervenció.
- Avaluació de programes.
- Direcció i gestió de serveis privats i de l'administració.

Procediments i tècniques:

- Intervenció grupal.
- Intervenció amb famílies.
- Tècniques de mediació i negociació en la resolució de conflictes.
- Tècniques d'avaluació i intervenció ambientals.
- Tècniques d'investigació social.

Els Serveis Socials. L'ABSS de Pineda de Mar.

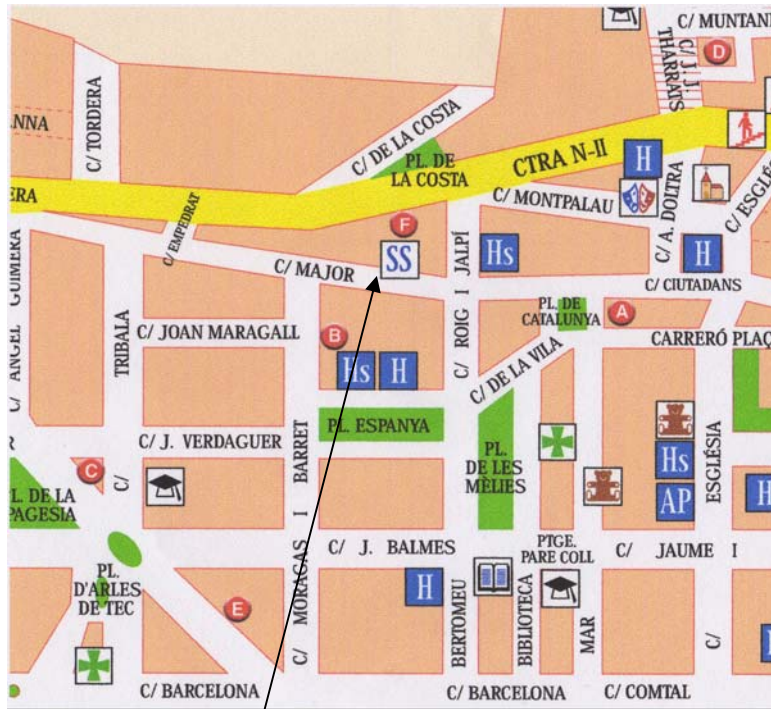
3.1 - Característiques i model d'intervenció.

Aquestes característiques generals es concreten, en el cas del Municipi de Pineda de Mar, en els següents aspectes.

Donat que és un municipi de més de vint mil habitants li correspon una Àrea Bàsica de Serveis Socials. L'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) és la unitat territorial elemental de prestació de serveis que forma part de la Xarxa Bàsica de Serveis Socials. Els municipis de menys nombre d'habitants s'agrupen per a formar-ne una d'Àrea Bàsica o bé prestar els serveis singulars d'aquest nivell que cada ajuntament vulgui promoure, restant la resta de serveis en mans dels Consells Comarcals.

L'Àrea Bàsica de Serveis Socials de Pineda de Mar, que és la seu de l'EBASP, està ubicada en un edifici de tres plantes situat al Carrer Major número 44, el seu telèfon és el 93 767 17 48 i el seu fax el 93 762 52 24. L'horari d'atenció al públic és de dilluns a divendres de 9 a 13 h.

La seva ubicació al plànol del municipi és



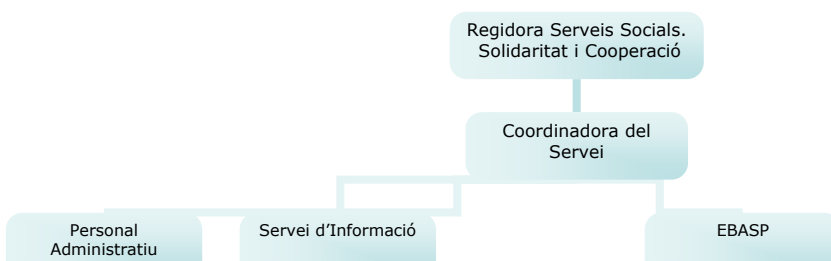
Àrea Bàsica Serveis Socials
Carrer Major, 44

No obstant, també hi ha una subseu d'atenció al públic al barri del Poblenou. La seva adreça és Pl. Reis Catòlics s/n. Tel 93 766 07 59 i el seu horari d'atenció al públic és Dimarts de 9 a 13 h.

La distribució de l'edifici que acull l'ABSS del Carrer Major, 44 és la següent. A la planta baixa hi ha el Servei d'Informació, l'oficina administrativa i dues sales d'entrevista. Al primer pis, hi ha la sala de reunions, el despatx de l'EBASP i el despatx de la Regidoria de Serveis Socials, Solidaritat i Cooperació. Al segon pis, hi ha les dependències de l'equip de SAD, el despatx de la coordinadora i el de la psicòloga. Finalment, a dalt de tot, l'arxiu.

El funcionament de l'ABSS de Pineda de Mar es regeix pel document "L'atenció a individus i famílies. MODEL D'INTERVENCIÓ". Redactat l'Agost del 2004 per tal d'avaluar i efectuar propostes de millora respecte a la gestió de l'agenda de visites, reduir el temps d'espera, clarificar criteris de derivació a l'EBASP, així com redefinir les funcions del Servei d'Informació en relació a les primeres acollides. Aquest document, doncs, catalitza les diferents actuacions dels professionals i els diferents serveis socials que s'ofereixen des de l'ABSS de Pineda de Mar i que conformen, com ja hem vist, el conjunt de Serveis Socials d'Atenció Primària que s'ofereix als habitants d'aquest municipi.

Aquests Serveis Socials d'Atenció Primària es presten per mitjà d'un equip multidisciplinari, l'Equip Bàsic d'Atenció Social Primària, l'EBASP que, en el cas de l'ABSS de Pineda, respon al següent organigrama:



L'EBASP regeix el seu funcionament, com deia, en base al *Model d'Intervenció*, el qual estipula els "Nivells d'Intervenció dels Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària de Pineda de Mar". En base a aquest document, els Nivells d'Intervenció dels Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària s'estructuren en cinc nivells:

1. Recepció-Informació.
2. Primera acollida.
3. Seguiment.
4. Tractament Social.
5. Urgències Socials.

Primer nivell: RECEPCIÓ-INFORMACIÓ

Comporta el primer contacte amb l'usuari i s'ofereix a través del servei d'informació. Aquest primer contacte pot ser presencial o telefònic. En el primer cas l'atendrà la informadora i en el segon, l'auxiliar administrativa.

Les funcions del servei d'informació es poden classificar en dos eixos bàsics:

1.- Canalitzar les demandes dels usuaris i d'altres professionals vers l'EBASP.

L'usuari en el moment de la consulta és derivat a la treballadora social que fa les primeres acollides, en cas de ser la primera vegada que és atès a l'ABSS o bé que el seu cas ja hagi estat tancat, o bé se la deriva a la seva professional de referència en cas de estar en tractament social o bé, dintre del projecte d'intervenció en situacions d'urgència social. També forma part de les funcions d'aquest servei el donar suport en la realització de gestions i tràmits que coordina el professional de l'EBASP, la recollida de documentació sol·licitada pel professional de l'EBASP, així com el lliurament d'aliments en espècie als beneficiaris d'aquest tipus d'ajut.

2.- Informació, orientació i suport en la tramitació de serveis de benestar social propis i d'altres administracions.

Hi ha múltiples recursos, serveis, etc. als que es pot accedir sense la intervenció de cap membre de l'EBASP, en aquest cas és el personal del propi servei d'informació el que s'encarrega d'informar, orientar i, si s'escau, donar suport en la tramitació de la sol·licitud del recurs corresponent.

És molt important establir una bona relació amb el ciutadà/usuari tant en el moment inicial de l'acollida, ja que en aquest moment representen la primera imatge de l'administració, cosa que influirà en les seves actituds; durant l'escolta, per tal de percebre adequadament la naturalesa de la seva demanda i poder-lo orientar convenientment; com en el comiat, ja que suposa una oportunitat per a demostrar disponibilitat per a futures ocasions.

Segon nivell: PRIMERA ACOLLIDA.

S'atén a les persones que s'adrecen per primera vegada a l'ABSS. En aquest nivell es rep la demanda, s'analitza i s'estudia la situació fins a arribar a un primer diagnòstic. Si no es resol el cas en un nombre curt d'entrevistes es derivarà a un quart nivell, que correspon al de tractament, que serà desenvolupat per un professional que passarà a ser el de referència.

Tercer nivell: SEGUIMENT.

Els casos en seguiment són aquells en què ja s'ha realitzat un diagnòstic social i, tot i que no es planteja una intervenció de tractament social, si que requereixen d'un seguiment fins a la seva resolució final.

Quart nivell: TRACTAMENT SOCIAL.

S'entén per tractament social el conjunt d'intervencions fetes i de mitjans utilitzats per tal de satisfer o atendre una necessitat social. S'inicia una vegada s'ha realitzat el diagnòstic del cas, amb l'elaboració d'un pla d'intervenció. El pla d'intervenció ha d'incloure l'acord amb l'usuari, els objectius, la temporalització, els professionals, les coordinacions, l'avaluació i el tractament.

El tractament social es basa en la interdisciplinarietat, és a dir, la intervenció conjunta de treballadora familiar, educadora, treballadora social, psicòloga,...

LES URGÈNCIES SOCIALS.

S'entén per urgència social tota situació de risc social que posa en perill la cobertura de les necessitats més bàsiques per a la vida com són l'alimentació i l'allotjament i la integritat de les persones.

D'altra banda, i segons el "Catàleg de Serveis de l'Àrea de Serveis Socials" el SSAP que s'ofereixen en aquest municipi són:

- Servei d'orientació i assessorament psicològic i psicopedagògic. La figura protagonista del qual és la Psicòloga municipal.
- Servei d'atenció a Domicili.
- Teleassistència Domiciliària.
- Àpats a domicili.
- Servei de neteja de la llar.
- Ajudes tècniques per a les persones amb dependència per afavorir els desenvolupament de les activitats de la vida diària a la llar.
- Subvenció de la taxa d'escombraries.
- Taller d'estimulació de la Memòria per a la gent gran.
- Accions preventives en l'àmbit educatiu i de les relacions familiars.
- Beques per a llibres escolars.
- Beques de menjador escolar.
- Beques per a Llar d'Infants.
- Beques per a casal d'estiu.
- Beques per a atenció logopèdica i psicopedagògica.
- Centre Obert.
- Casal d'estiu.

De manera paral·lela l'edifici de l'ABSS acull dos programes intermunicipals:

1.-Programa intermunicipal d'Immigració. Que és un servei d'assessorament tècnic que s'ofereix als professionals, a les associacions i a les persones interessades en temes relacionats amb la interculturalitat i la immigració, i que inclou:

- Suport tècnic sobre immigració.
- Servei de mediació intercultural.
- Accions educatives en l'àmbit de la interculturalitat
- Oficina d'informació i Assessorament a l'immigrant estranger

2.-Programa Intermunicipal de Drogodependències. Que inclou:

- Suport Tècnic sobre les Drogodependències.
- Accions educatives en l'àmbit de salut per a les escoles.
- Prevenció comunitària.
- Observatori de les drogodependències.

3.2 - Funcions de la Psicòloga en l'EBASP

Determinades per document que descriu les Funcions de la Psicòloga. Codi 519. Funcionari Grup A.

•Atenció individualitzada d'orientació i suport psicològic i psicopedagògic, adreçats a tots els grups d'edat. El psicòleg forma part de l'equip interprofessional de tractament juntament amb els treballadors socials, educadors socials i treballadors familiars, en les següents situacions:

1. Pel que fa a la infància i l'adolescència:
 - Conflictes entre pares i fills que generen greus dificultats a la família per als quals no s'ha sabut trobar una resposta adequada.
 - Crisis regressives i/o respostes desadaptades com a reacció a circumstàncies viscudes de forma traumàtica pel nen, com la separació dels pares, nou casament dels progenitors, el naixement d'un germà, etc.
 - Suport psicològic a infants i adolescents víctimes de violència familiar.
2. Pel que fa als adults:
 - Crisi provocades per conflictes de parella.
 - Dificultat per afrontar amb autonomia situacions de separació o divorci.
 - Crisi personals a conseqüència de canvis evolutius o circumstàncies traumàtiques que repercuteixin en l'individu i la família. Aquestes crisis solen manifestar-se amb una simptomatologia de tipus depressiu.
 - Suport psicològic a persones víctimes de violència familiar.
3. Objectius susceptibles de la intervenció directa del psicòleg:
 - Motivar.
 - Provocar un canvi global d'actitud respecte de la pròpia vida.
 - Disminuir el grau d'ansietat/por que genera una realitat o situació i que impedeix la percepció, anàlisi i valoració de tots els aspectes i, en conseqüència, dificulta un canvi d'actitud per afrontar la situació d'una altra manera.
 - Donar pautes a familiars o persones properes als destinataris de l'acció quan aquests no es reconeixen necessitats d'ajuda.
4. Límits del tractament psicològic:
 - Com a criteri general, els serveis socials d'atenció primària no han d'oferir tractament psicològic quan hi ha trastorns mentals importants o cronificats, toxicomanies de llarga durada o similars. Els serveis socials d'atenció primària no han d'oferir tractament psicològic per aquelles situacions que ho requereixen amb caràcter intensiu.

•Participació en els diferents projectes de l'ABSS, tant a nivell grupal com comunitari, sempre que la situació que es pretén treballar tingui aspectes psicosocials que són susceptibles del suport tècnic del psicòleg. El psicòleg

participarà tant en el disseny de la intervenció i/o projecte, com en la seva implementació i avaluació.

- L'assessorament als professionals de l'ABSS.
- Quantes d'altres se li assignin per l'Alcaldia, Regidora o la Coordinadora del departament en matèries relacionades amb les funcions anteriors o d'altres requerides per les necessitats del servei.

Activitats desenvolupades a l'ABSS

4.1 - Activitats desenvolupades en el marc dels diferents serveis que ofereix l'ABSS.

Del conjunt de les meves activitats desenvolupades a l'ABSS de Pineda n'hi ha tota una part destinada a conèixer, de la mà dels tècnics responsables, els propis serveis que s'ofereixen des de l'ABSS, ja siguin els propis dels SSAP com dels dos programes intermunicipals que hi tenen la seu. Així, malgrat no ser tasques específiques de la funció del psicòleg, si que és indispensable de conèixer-les donat el caire multidisciplinar de la tasca del psicòleg en l'àmbit de l'ABSS, tal i com queda especificat en el detall de les seves pròpies funcions.

El coneixement d'aquests serveis és clau de cara a la interacció entre les diferents àrees i professionals que treballen a l'ABSS.

El Servei d'Informació.

Tal i com es recull al "*Model d'Intervenció*" i més concretament a l'apartat *Nivell d'Intervenció dels Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària*, és a partir d'aquest primer punt on es deriva cada cas particular al professional de l'EBASP corresponent. Comporta el primer contacte amb la persona, i s'ofereix a través del **servei d'informació**.

Les funcions d'aquest servei, com vèiem, es classifiquen en dos eixos bàsics:

1. Canalització de les demandes dels usuaris vers l'EBASP.
2. Informació, orientació i suport en la tramitació de serveis de benestar social propis i d'altres administracions.

Que es canalitzen per via d'un protocol de relació amb el ciutadà encaminat a oferir-li la millor atenció possible, ja que, tal i com reconeix la informadora, "tu ets la cara de l'administració davant l'usuari". L'altre cara de l'administració és la de l'auxiliar administrativa. Ambdues formen el tàndem del Servei d'Informació.

La rellevància que per a mi pren aquest primer contacte amb l'usuari neix, no tant del fet que, damunt del paper, sigui la porta d'entrada als serveis socials sinó del que això representa a la realitat. Un altre aspecte molt destacat que he pogut observar és potser el tipus de tracte que s'ha de donar a les persones que s'hi adrecen i, en general, el tipus d'actitud envers les diferents problemàtiques personals que has d'afrontar.

Pel que fa a la qüestió del Servei d'Informació com a porta d'entrada als serveis socials he de dir que des d'aquest punt s'ha d'atendre a una diversitat de demandes

molt gran. Des de la persona que ve a sol·licitar una beca de transport per al seu fill, fins a la persona que ve a demanar un ajut perquè l'hi embarguen la casa. En aquest punt voldria reflectir el cas particular d'En J. un home de setanta-cinc anys que viu sol i que quasi cada dia els ve a veure.

En J. , com deia, viu sol i vol anar a una residència, de fet està esperant una subvenció ja que cobra 300 € de pensió. Avui ha vingut a demanar si a la residència necessitarien el llit que té a casa seva, ja que n'hi sobren; així com de llençols i tovalloles.

Un exemple del funcionament del servei és el que es veu amb la visita de l'A. La informadora ha obert fitxa de la seva visita i en el seu expedient ha sortit que tenia hora amb la Treballadora Social. A cada persona que arriba se li obre una fitxa de la seva visita al centre, una fitxa que s'incorpora al seu expedient.

Un altre exemple de les demandes ha tingut com a protagonista una dona que té un fill discapacitat i que no sap per quin motiu no se li ha pagat un ajut que rebia. Ha rebut una carta que li ho exposava. El seu tràmit ha comportat una sèrie d'especulacions sobre normativa diversa que ha acabat amb una trucada telefònica a l'oficina de la Seguretat Social.

També, ha vingut un home que s'ha adreçat a l'Ajuntament a demanar una plaça d'aparcament al carrer ja que la seva filla és discapacitada. El tràmit només ha resultat omplir el formulari que li han donat i recalcar-li la documentació necessària. En aquest cas la informadora li ha omplert i de passada ha aprofitat per a informar-lo de la possibilitat de demanar ajuda als propis serveis socials per atendre la seva filla; com ens ha explicat l'home, tant ell com la seva dona ja són grans.

De la meua estada al Servei d'Informació el que n'he tret són dues conclusions. La primera, és el profund coneixement que cal de les normes i mecànica de funcionament de l'administració, i no només de la local sinó de tota la que està relacionada amb els serveis socials i, l'altre és la diversitat de tracte que s'ha de donar a les diferents situacions a què s'ha de fer front.

El comportament s'ha d'adequar a cada vivència personal. D'entrada, i evidentment, el tracte ha de ser correcte i educat, atent. Però a partir d'aquí s'ha de ser eficient i eficaç, sense deixar-se emportar per sentimentalismes. Cal estar atent a situacions que poden provocar un ús inadequat dels serveis, cal també tractar correctament a l'home a qui han derivat, ajudar-lo; també és molt adequat estar atent i donar-li una informació d'un servei que podria fer-li falta a la seva filla i a la seva dona i que, pel motiu que sigui, fins ara no han sol·licitat. També cal donar un cop de mà en les situacions en les que, davant la gravetat com cada persona viu el seu cas es avinent, cal donar també suport emocional i escoltar a la persona que no pot més i es posa a plorar. Si cal, diu la informadora, "he sortit de darrera la taula i m'he assegut al seu costat a escoltar la seva història"

És, en definitiva, una qüestió de tracte amb la gent, adequant la teva resposta a la situació i a la sinceritat de la situació, cosa que dóna l'experiència i el fet de sentir-se identificat amb la feina que fas.

I reconec, que ha de ser una tasca dura i difícil, sobretot pel grau de desgast que això comporta si no ho saps enfocar correctament. Mesurar el grau d'implicació emocional que hi dediques és determinant per a donar el tracte adequat a cada situació. A part de que cada situació que vius és radicalment oposada a la següent, cosa que també comporta una gran capacitat d'adaptació.

Servei d'atenció Domiciliària (SAD)

La responsable n'és una Treballadora Social, que té al seu càrrec a quatre treballadores domiciliàries.

El SAD és un conjunt d'actuacions que es porten a terme al domicili de les persones usuàries. Aquestes persones presenten dificultats per a desenvolupar-se en les activitats de la vida diària.

La demanda del servei pot venir directament de la persona interessada o pels seus familiars, també des del treballador social de l'ABSS o de l'hospital de referència.

Per a accedir a alguns dels serveis del SAD, i prèvia demanda, s'ha de passar per una valoració que fa la pròpia Treballadora Social responsable del Servei. Aquesta valoració té diversos aspectes: Una valoració sòcio-sanitària, que inclou diversos aspectes relacionats amb l'entorn on viu, el nucli de veïns, el suport familiar, etc. La capacitat per a les activitats de la vida diària, anar a comprar, tenir cura de la casa, control de la medicació, capacitats cognitives. I una valoració econòmica.

A partir d'aquí, es decideix si la demanda s'accepta o no. Però, en qualsevol dels casos, el que si hi ha per part del Servei és un seguiment de la professional, tot i que la demanda no sigui acceptada. En el cas que si que ho sigui el següent pas és el disseny d'un Pla d'Intervenció en funció de la valoració realitzada. A partir d'aquí se signa un Pacte d'Acceptació, un document que recull les característiques i condicions del servei que s'ha de prestar per part de l'administració a l'usuari i que aquest accepta amb la seva firma. El següent pas, un cop es va desenvolupant el servei són uns formularis de seguiment mensuals que redacta la pròpia treballadora domiciliària en els que es constata les diferents activitats realitzades i l'evolució de l'usuari, fins a l'extrem que en funció de com es produeixi es pot ampliar o escurçar el tipus de serveis oferts. Finalment, un cop a l'any es fa una avaluació del servei.

Els serveis que s'ofereix són:

- El propi Servei d'atenció domiciliària, que inclou el suport emocional i de contenció, organització dels àpats, anar a comprar, fer la neteja del propi usuari.....
- Servei de teleassistència domiciliària
- Servei d'àpats a domicili.
- Servei de neteja de la llar, a través d'una empresa externa.
- Servei de préstec d'aparells ortopèdics i servei tècnic a la llar.
- Acompanyaments puntuals, al metge, etc.. també a través d'un servei extern.

L'objectiu que es pretén és el de capacitar i facilitar als usuaris per tal que el seu propi desenvolupament sigui el més autònom possible. Tot i que el treball en el suport emocional és també molt important.

Sobre aquest aspecte i pel que fa al treball amb la gent gran dependent, o no, m'agradaria apuntar-hi una reflexió personal sorgida arran de la visita al SAD. Hi ha un aspecte que no es contempla, es diu que les persones grans es tornen com els nens, i hi estic totalment d'acord. Entenc la vida com un cercle. Surt el sol i es pon. En aquests dos extrems l'aspecte més destacat és el sentiment, en aquests dos moments el sentiment és el motor de la vida. En la infantesa, ja sigui per què el cervell no ha establert totes les seves connexions fins al set anys, en la vellesa perquè és en els darrers anys que les perd. Però tant en un extrem com en un altre les persones són sentiment pur i els vells, com els nens, el que volen és sentir-se estimats. Com els ho podem donar si els nostres sentiments, els de persones

adultes, els de professionals de la salut psíquica i mental, els excloem de la nostra caixa d'eines?

Reunions de l'EBASP

He participat en algunes de les reunions de l'EBASP. Són reunions l'objectiu de les quals és coordinar la tasca dels diferents professionals de l'equip al voltant dels casos més complexos dels que cada un d'ells n'és el responsable o referent. Es tracta d'aprofitar al màxim els coneixements de cada u per a donar resposta a les qüestions de resolució més complexa i més quan, en molts dels casos, hi intervé més d'un professional. En aquest sentit, i davant de casos nous, si es valora fer un tractament social, i d'acord amb el que estipula el *Model d'Intervenció*, i sempre que sigui possible o convenient, s'exposarà en la reunió d'equip on es valorarà conjuntament i es decidirà qui serà el professional de referència i s'establirà de comú acord les principals línies d'intervenció.

D'altra banda, també són reunions que la coordinadora del servei aprofita per a dinamitzar el funcionament del propi servei.

Pel que fa al tractament dels casos que es fa en aquestes reunions, la primera impressió que en vaig treure va ser que es tractava del relat d'una mena de novel·la negra en la que s'enllaça, en un macabre guió, una desgràcia darrera l'altra i l'eterna i desigual lluita per a superar-la.

D'altra banda, he aprofitat aquestes reunions per a resoldre els dubtes que m'ha generat la lògica de funcionament de l'ABSS. En aquest sentit, he constatat l'ampli ventall de serveis que s'ofereix dintre dels SSAP, molts dels quals es presten per iniciativa del municipi i, és en aquest sentit, que és el mateix SSAP qui en disposa de les condicions d'accés. És a dir, en el cas d'un PIRMI, Pla d'Inserció de Renda Mínima, les condicions que en permeten l'accés les determina el Departament de Benestar i Família de la Generalitat, que és qui l'atorga. Però en el cas, per exemple, de les beques per a llibres escolars, que se subvenciona entre un 40% i un 90% del seu preu total en funció de les circumstàncies socials o familiars; aquestes condicions les estipula el propi SSAP. O un altre exemple, en el cas de la telealarma, que és un servei que es presta en col·laboració de la Creu Roja, el SSAP en cobreix la totalitat de la seva despesa, mentre que en municipis de l'entorn l'Ajuntament només en subvenciona una part, havent-ne de pagar la resta l'usuari.

Programa Intermunicipal d'Immigració

He conegut també el Programa intermunicipal d'immigració de l'Alt Maresme.

El fet que sigui un programa intermunicipal significa que depèn dels regidors dels sis municipis de l'Alt Maresme, Calella, Pineda, Malgrat, Santa Susanna, Palafolls i Tordera. Això vol dir que és un servei transversal i extern a disposició d'aquests municipis, cosa que no significa que en facin un ús massa abundant. Si no que està a la disposició de les polítiques que sobre aquesta temàtica vulguin tirar endavant.

Així, des d'aquest programa s'ofereix assessorament, assistència tècnica, propostes d'actuació i propostes de formació a tècnics i institucions. Per altra banda també s'ofereix serveis de mediació, es faciliten espais d'intercanvi, etc. Tot, de cara a la millora en la gestió i planificació de les polítiques municipals d'immigració que cada municipi vulgui, repeteixo, tirar endavant. També disposa de recursos econòmics propis per a dur a terme el seu propòsit.

Els serveis que ofereix són:

Suport Tècnic sobre immigració.

És un servei d'assessorament tècnic que s'ofereix als professionals, associacions i a les persones interessades en temes relacionats amb la interculturalitat i la immigració.

Ofereix informació sobre documentació i recursos existents relacionats amb l'àmbit de la immigració i la interculturalitat. Orientació en la resolució de problemàtiques relacionades amb la convivència i l'atenció als ciutadans estrangers. Col·laboració en l'elaboració, aplicació i avaluació de projectes sobre interculturalitat i immigració que duguin a terme les diverses àrees de l'Ajuntament, associacions o professionals externs.

Servei de Mediació Intercultural.

És un servei que facilita la comunicació entre els professionals del sector públic i persones immigrades aportant interpretacions sobre el context cultural de cadascú i ajudant a arribar a punts en comú.

Ofereix interpretació lingüística i cultural en casos individuals i grupals. Assessorament sobre qüestions culturals. Mediació intercultural en situacions on apareixen dificultats de comunicació derivades de les diferents percepcions culturals.

Accions educatives en l'àmbit de la interculturalitat

L'educació en valors, la cultura per la pau, la convivència, els drets humans, racisme, xenofòbia... També es promouen espais de reflexió per a professors del municipi al voltant d'aquests temes.

Oficina d'informació i Assessorament a l'immigrant estranger

Sobre l'actual llei d'estrangeria. Informació i assessorament sobre la tramitació de permisos de treball i residència, etc. Assessorament a empreses en relació a la contractació de persones immigrants estrangeres.

Programa Intermunicipal de Drogodependències

Malgrat que sigui un programa que depèn del sis mateixos municipis de l'Alt Maresme que el Programa d'Immigració, també està ubicat a l'edifici de l'ABSS. De fet, és l'Ajuntament de Pineda qui se n'encarrega de la gestió, però treballa per a tots sis.

Els programes que elabora tenen dues orientacions:

- La Prevenció comunitària / Assessorament i campanyes relacionades amb la salut.
- La inserció sociolaboral.

La primera vessant, de Prevenció / Assessorament, està orientada als polítics, als mateixos municipis en si, als Centres d'Atenció Primària (CAP), i a les escoles i instituts ubicats en aquests municipis.

La vessant d'inserció sociolaboral no s'articula entorn d'un servei específic que com a tal ofereixi el propi Programa sinó que s'inclou en els diferents serveis socioeconòmics de què disposen els propis ajuntaments.

Aquest programa no és un programa assistencial, tasca que desenvolupa la Unitat d'Alcoholisme i Toxicomanies de l'Hospital Comarcal de Calella, sinó que la seva tasca és educativa, preventiva i formativa.

Pel que fa a la iniciativa que impulsa les diferents actuacions del Programa, provenen de dues vessants:

1. A iniciativa del propis polítics o, a través d'ells, que recullin les diferents inquietuds sorgides a demanda d'escoles, etc.
2. Per iniciativa pròpia davant de les necessitats detectades.

Els àmbits d'actuació del Programa són:

- Les drogues, en general.
- Educació per a la salut. Adreçat a les escoles i instituts és una manera de treballar diferents aspectes que estan relacionats amb la salut i que serveix de porta d'entrada a aquests centres per entrar a treballar la temàtica de les drogues en un marc molt més general. Així, tracta trastorns de l'alimentació, sexualitat, sida i prevenció i sensibilització sobre drogues.
- Població adulta, en l'aspecte de sensibilització. Tot i que aquest aspecte és potser el que menys es treballa.
- De cara a joves en general. Com actuacions en discoteques, o en campanyes prevenció de la sida orientades als joves estiuencs a l'estiu, etc.

Pel que fa a les escoles, la seva tasca va molt orientada als instituts de secundària, amb l'objectiu de prevenir i sensibilitzar als alumnes així com també de formació dels mestres. Pel que fa a les escoles de primària, també s'elaboren projectes però adaptats a la seva edat.

Pel que fa als diferents projectes que elabora el Programa, com deia, van molt en funció de les demandes específiques que els arriben dels polítics. Així, s'elaboren actuacions específiques per a cada municipi en concret, sobre la demanda específica que els fan. Un exemple, és una actuació que fan als estius a les platges de Calella adreçada als turistes joves per tal de prevenir la sida amb el repartiment de preservatius i tríptics informatius de la campanya.

Un altre exemple, és la pàgina web que dona suport a aquesta iniciativa de informació i sensibilització. Concretament, és el programa *Bola de Neu*. *Bola de Neu* és un projecte desenvolupat conjuntament des de la Unitat d'Alcoholisme i Toxicomanies de l'Hospital Sant Jaume de Calella i l'Espai Jove de l'Ajuntament de Pineda de Mar.

Un altre projecte important que estan engegant és un treball en xarxa entre els sis municipis del Programa que consisteix, precisament, en aprofitar els diferents recursos de què disposa cada un per a crear una xarxa d'atenció a casos individuals de joves relacionats amb el consum de drogues. Està orientat de cara a les escoles i instituts i pretén treballar de manera directa amb el jove concret que presenti aquesta problemàtica. Per això, es busca la col·laboració dels propis instituts i escoles, així com de les diferents Polícies Municipals, dels tècnics de cada servei social, etc. que, per mitjà de la detecció d'un cas, activin els corresponents protocols d'actuació encaminats a treballar amb l'individu en concret oferint-li el màxim d'atenció i suport possible.

4.2 - Activitats desenvolupades en el marc de les diferents actuacions que te assignades la psicòloga municipal.

Tot seguit es reflecteixen les intervencions conjuntes que he estat desenvolupant amb la psicòloga de l'ABSS en el marc de la seva tasca quotidiana i que s'emmarquen dintre de les funcions que té assignades.

Visita a l'Espai Jove

L'Espai Jove és la versió del Centre Obert però per a nois de 12 fins a 16 anys. La particularitat respecte el Centre Obert és que així com aquest el gestiona una empresa privada, "Xauxa", L'Espai Jove depèn de la Regidoria de Joventut. El seu responsable és qui ens rep.

L'Espai Jove està ubicat en una antiga masia rehabilitada per l'Ajuntament. L'edifici és enorme i està compartit amb l'Oficina de Treball de la Generalitat.

La visita té per objectiu el presentar el resultat de l'avaluació feta pels assistents a dues xerrades que ha organitzat conjuntament l'Espai Jove, l'ABSS, l'AMPA IES Euclides i l'AMPA IES Joan Coromines. Aquestes xerrades anaven orientades a pares i mares d'adolescents matriculats en aquests dos instituts de Pineda sota el títol de "Ser adolescent avui i ser pare/mare de fills adolescents avui", la primera i "Ensenyar la llibertat amb responsabilitat", la segona.

El primer dels comentaris és la sorpresa per l'elevat nombre d'assistents en totes dues xerrades, cosa que es tradueix en un alt grau de satisfacció dels assistents reflectit en les enquestes. De les 49 enquestes recollides, entre 46 i 48 valoren de Bé a Molt bé tant l'exposició de la ponent, com la metodologia emprada, com els temes escollits. Així mateix, 45 estarien interessats en continuar fent més xerrades. Preguntats sobre els temes a tractar en properes sessions destaca: autoestima, intercanvi informació amb els pares, comunicació i participació conjunta pares/fills, sexualitat, drogues, diàleg familiar, etc.

I, a l'apartat d'Observacions, algunes que apunten aquesta idea de continuïtat: "espero que hi hagi una continuïtat amb aquestes xerrades", "es un poco complicada, los padres a veces queremos ser tan buenos padres (casi perfectos) que las cosas tienen que ir sobre la marcha y a veces no tener que demostrarles que podemos con todo. Aparcar un poco tantas obligaciones y dedicarles un rato" i "ha estat molt bona la iniciativa d'organitzar aquestes xerrades, si fos possible haurien de continuar. I la idea d'una Escola de pares també pot ser molt interessant".

Aquesta darrera afirmació enfoca una mica la idea de continuïtat que es debat amb el representant de l'AMPA, creu molt bo poder endegar l'Escola de Pares, una iniciativa que va presentar la ponent i que consisteix en un grup de pares que posen en comú problemàtiques que sobre l'adolescència els preocupen, i sobre les que tracten de trobar solucions. Però, s'opta per continuar amb el cicle de xerrades i valorar a partir d'aquí la possibilitat d'engegar aquesta Escola de Pares.

Visites periòdiques a Escoles i Instituts del municipi.

Aquestes visites es realitzen periòdicament en el temps en Escoles i Instituts per tal de fer el seguiment de casos, o bé d'iniciar-ne de nous, que estiguin relacionats amb l'ABSS. Aquests casos poden respondre a famílies en risc que portin els seus fills a l'escola o a l'institut i que siguin tractats pels serveis socials, amb la qual cosa se'n fa el seguiment, o bé que, tot i no ser usuaris dels serveis siguin detectats per les mateixes escoles com a possible situació de risc, amb la qual cosa s'estudia la possibilitat d'iniciar-ne un seguiment, bé fer-ne una derivació, observar-ne l'evolució i restar a l'espera, etc.

Així, en aquest tipus de reunions d'equip sempre hi és present la Psicòloga i l'Educadora Social, per part de l'EBASP, i una representant de l'EAP, l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic, que és l'encarregada d'elaborar informes i propostes d'intervenció en alumnes amb problemes escolars. I segons el centre, hi participa la directora o bé els tutors i el psicopedagog.

La primera reunió a la que assisteixo s'esdevé en una aula del col·legi públic CEIP Pineda. La realitat que mostra és dramàtica, mares drogaaddictes, nens immigrants que van i venen de l'Àfrica a mig curs i que no segueixen les classes, fort absentisme escolar, etc.

Molts d'aquests casos han passat per mans dels serveis socials que els atorguen beques; d'altres que no hi volen passar i aprofitar aquests possibles recursos que ajudarien els nens però, com en un cas particular, que és l'àvia qui té cura del net, té por de que si va a l'ajuntament la mare s'enfadi i li prengui la criatura; aquí la directora aconsella que no s'actuï, però que ella estarà alerta de si el nano es veu afectat, tot i que de moment està molt bé.

Un altra visita és la que fem a l'IES Coromines. Té els mateixos protagonistes tot i que, en aquest cas, hi participa la tutora i la psicopedagoga del centre. La reunió és calcada a la de l'escola de primària i, suposo que igual que les de tots els dies de la setmana i indrets on es parli dels mateixos temes. Canvies les fotos, els noms, però no les situacions. En definitiva gent que pateix; nens, nois, adolescents que pateixen les "circumstàncies" que la vida els ha preparat. I que moltes vegades no pots fer gran cosa per a solventar-los-la. Una beca, de vegades una expulsió. Citar als pares a l'ABSS. Nens que són conflictius a la classe, violència, retràs mental, immigració, pares maltractadors, abandó. I la impotència de poder-hi fer alguna cosa.

Associació ARCA.

He assistit, acompanyant a la Psicòloga, a la reunió mensual que té amb les dones d'aquesta associació. Malgrat que en el tríptic amb el què es presenta no distingeix en el gènere dels seus components, la veritat és que està format exclusivament per dones.

Així, A.R.C.A. es defineix, segons els seus estatuts, com a:
"Ajuda Recíproca de Cuidadors/es i Assistents/es de Pineda de Mar de malalts amb demències degeneratives i amb dependència".

Els Objectius Generals que persegueixen:

L'objectiu prioritari és donar-se recíprocament ajuda FÍSICA, PSÍQUICA O SOCIOECONOMICA entre els cuidadors/es de malalts o persones depenents amb deficiències físiques o psíquiques.

- 1.-Fer particips a tots dels problemes propis així com experiències i coneixements.*
- 2.-Sol·licitar ajuda i col·laboració a organismes públics.*
- 3.-Organitzar cursos, conferències i col·loquis de caràcter informatiu.*
- 4.-Encaminar de manera general demandes de beneficis socials o cívics.*
- 5.-Creació d'un voluntariat per a casos urgents i puntuals així com per atenció d'un futur centre de dia.*

Per què aquesta associació?

- En el món actual la perspectiva de vida és més llarga. Però ha de ser, també amb una bona qualitat, tant per a la persona com per als seus cuidadors.*
- L'assistència a la gent gran cada dia millora però, potser no es té massa en compte la persona que té cura d'ells: LA CUIDADORA.*

- *Per això hem creat aquesta associació, per ajudar i procurar solventar les necessitats de tot tipus que tenen les persones que cuiden a la gent amb dependències.*
- *Tots ens hi podem trobar algun dia.*
- *Només la solidaritat, l'estimació i l'ajuda mútua ens poden fer tirar endavant.*
- *Vine a conèixer-nos.*

D'aquesta manera i, amb aquestes intencions es donen a conèixer. Una associació formada exclusivament per més de trenta dones, molt dinàmiques, que organitzen un sensfi d'activitats, des de xerrades o cursets amb gent de la Creu Roja i infermeres de l'Hospital Comarcal, fins a sessions de relaxació.

La psicòloga, anava a parlar sobre la depressió, un demanda que varen fer-li arribar i que s'emmarca en les visites periòdiques que els fa a l'associació. A mi em va servir per a conèixer a les seves components i les particularitats de cada cas, així com per a induir-me a la reflexió.

Amb el que s'enfronten aquestes dones és amb la vida de veritat, la que els toca viure cada dia, el tenir cura de malalts crònics, molts demenciats, amb Alzheimer, que els consumeix el dia i la nit de cada dia de la seva vida i les seves forces, la majoria de les vegades sense gaire més suport que la seva condició de dones, de mares, d'esposes, de filles, de gendres. Una sola condició que les ha de capacitar per a fer front a una situació de desgast brutal, físic i emocional agreujat per l'escassa ajuda institucional i familiar que reben, per això és tant important per a elles la seva participació a l'associació. Fan mans i mànigues per a venir cada dijous dues hores. I aquí es parla de tot, de les il·lusions que tenen i que comparteixen. Que si una els participa del premi que la seva filla ha aconseguit al finalitzar els estudis, que si l'altra els ha fet una pintura que vol ser una felicitació de Nadal, que si l'altre està desesperada pel seu marit que ara no s'aixeca de la cadira..... És una sensació brutal d'afecte, de desesperació, de força que comparteixen, com els pastissos que una o altre sempre porten.

I em conviden a tornar-hi quan vulgui. No ho descarto, en absolut. La sensació que m'han deixat és immensa i els reconec la força que tenen.

Xarxa per a la prevenció de la violència domèstica

He participat en les diferents reunions de la "*Xarxa per a la prevenció de la violència domèstica*". L'objectiu d'aquesta xarxa és l'elaboració d'un protocol d'actuacions en cas de violència domèstica al municipi.

Amb anterioritat a la primera reunió a que assisteixo només se n'havia fet una. En aquesta darrera hi assisteixen tres regidors municipals , el de Governació, el de Salut i la de Serveis Socials. Donen un suport ple i total al projecte. També hi ha reunits representants dels Mossos, de l'Hospital Comarcal, del CAP, del Casal de la Dona, de l'Oficina d'atenció a l'immigrant, del Centre Obert; en definitiva, de totes aquelles entitats i institucions que poden veure's implicades tant en la detecció, en l'atenció, com en el tractament de casos de violència domèstica.

Finalitza la reunió amb l'acord de continuar la redacció del protocol en un equip de treball menys nombrós per tal de fer-lo més àgil i amb l'acord de presentar-ne els resultats un cop finalitzada la seva redacció.

El grup de treball, que a partir d'ara participarà en la redacció del document està format per:

La psicòloga i una treballadora social de l'EBASP, una doctora representant d'Urgències de l'Hospital Comarcal, la representant de la Unitat d'Ajuda a drogodependents del mateix hospital i la del Cap de salut mental del mateix hospital. També hi participa la doctora representant de l'Àrea Bàsica de Salut del municipi, dos representants de la Policia Municipal i la representat dels Mossos del Grup d'Atenció a la Víctima.

En la primera reunió de l'equip, la psicòloga presenta un document que ha elaborat en el que es reflecteixen una mica els trets principals de la darrera reunió i que s'agrupen en tres punts:

1. Coneixement dels serveis actuals.
2. Elaboració del circuit d'actuació a Pineda.
3. Aspectes a millorar en relació a l'atenció directa.

A partir d'aquí s'analitzen els diferents recursos i la seva idoneïtat de ser inclosos en l'elaboració del protocol. Es completen els que falten, es puntualitzen els existents i es discuteix sobre els que no es coneixen prou bé. Sobre aquests hi ha el comentari que dóna l'experiència sobre l'alerta de que siguin recursos gratuïts. És a dir, es dóna el cas que els mossos han conegut serveis d'assessorament jurídic a les víctimes que després les hi han presentat factura.

Pel que fa als recursos que et dóna l'experiència, els comentari de la representat dels Mossos és molt lúcid. Entre d'altres, apunta la possibilitat d'oferir un pis d'acollida per al maltractador quan el jutge l'expulsa del domicili familiar, ja que comenta que a més del malestar que presenta el presumpte agressor se li afegeix com a agreujant el que es troba sense allotjament, la qual cosa provoca que torni al domicili familiar a assetjar novament la seva dona.

Altres comentaris que sorgeixen provenen dels representant de la Policia Local. Ells fan un informe a Serveis Socials sempre que intervenen en un conflicte "social"; per exemple, baralles de menors davant d'un centre educatiu, baralles entre parelles al propi domicili en les que han de intervenir, etc. A partir d'aquí, se'ls cita des de Serveis Socials i se'ls demana sobre les possibles causes de la baralla. Això destapa la qüestió d'actuar d'ofici sempre que es detecta un possible cas de violència i porta al cas de persones que van a Mossos només "a desfogar-se" d'una possible situació familiar, deixant clar als agents que no volen que actuïn. Aleshores com actuar?

També es significativa la necessitat de comptar amb un informe psicològic que pugui justificar l'existència d'un possible assetjament psicològic i que es pugui fer servir davant d'un judici. I la manca de psicòleg d'urgències que pugui atendre a les víctimes; l'Hospital de Calella no en disposa i la dels Serveis socials hi és en horari d'oficina.

Es fa una posterior reunió, la darrera fins al cap d'un mes, ja que els participants en aquesta xarxa han d'assistir a un curs sobre violència domèstica a càrrec de l'associació TAMAIA.

A la represa de les reunions de treball, les dues representants de l'ABSS han elaborat un possible circuit que serà sotmès a debat pel conjunt de components del grup. En línies generals i partint que la víctima pot accedir al circuit per diferents portes d'entrada, ens trobaríem amb dues situacions que desencadenarien un seguit d'actuacions diferenciades:

1. La primera situació: Indicis no confirmats. La dona no manifesta maltractament.
2. La segona situació: Hi ha indicis clars o la dona manifesta clarament la situació de maltractament.

A partir d'aquí es desenvolupen les diferents actuacions.

Per altra banda, des de la Policia Municipal ens fan arribar un model d'actuació dissenyat a Barcelona per la lluita contra la violència vers les dones. Ens ha agradat a tots per la seva claredat i simplicitat. Es basa en quatre situacions molt clares i encadenades: Necessita atenció sanitària. Necessita acolliment. Vol denunciar. Necessita atenció social i/o especialitzada.

De la resposta a cada una d'elles es deriven diverses actuacions o serveis als quals s'ha d'accedir.

En una posterior reunió, es presenta un diagrama ja més definit que es discuteix entre els assistents. A "grosso modo" el protocol d'actuació defineix dues possibles situacions a partir de la detecció d'un possible cas de maltractament en alguns dels punts d'accés al servei. Aquestes situacions són:

Situació 1: No hi ha manifestació per part de la dona.

No hi ha indicis clars de maltractaments.

Situació 2: Hi ha manifestació per part de la dona.

Hi ha indicis clars de maltractament.

A partir d'aquí, a la situació 1 es passa informe a Serveis Socials per a fer un seguiment i, la situació 2 presenta dues alternatives:

1. No urgència: Que es tracta a l'ABSS. I es demana a la víctima si vol denunciar
2. Urgència. Què pot ser..
 - Mèdica.
 - Emocional
 - Social.

En aquest segon cas s'atén a la víctima en funció del seu estat i se li demana si vol denunciar, si no ho fa es denuncia d'ofici.

Ara que sembla més o menys establert l'acord es decideix passar a la redacció del document que ha d'incloure diferents apartats, entre ells els protocols de cada servei individualitzat i també s'ha de vestir d'argumentació teòrica.

D'aquesta manera, s'acaben les reunions sobre la xarxa de violència, emplaçades ja pel proper any que serà quan prendrà cos el document final.

4.3 - La proposta d'Intervenció al Centre Obert.

T'hi esperem

Vine al Centre Obert

Centres Oberts d'Infància

Centres Oberts d'Infància

Ajuntament de Pineda de Mar
Registru de Serveis Socials, Solidariats i Cooperació

Amb la gestió de: XAVXA

Amb el suport de: Departament de Catalunya Departament de Benestar i Família; Departament de Benestar Social i Família; Àrea de Benestar Social

Centre Obert

QUE ÉS?

- Es un servei format per un equip d'educadors/es titulats, que ofereix un seguit d'activitats socioeducatives per tal de desenvolupar les capacitats personals i socials dels infants.

QUE S'OFEREIX?

- Una hora diària per a la realització de deures i/o reforç escolar.
- Activitats: tallers, esport, música, ludoteca, manualitats, etc.

REQUISITS A COMPLIR

- Estar empadronat/a a Pineda de Mar.
- Tenir entre 3 i 12 anys i estar escolaritzat/ada o en procés d'escolarització.

CALENDARI I HORARI

- D'octubre a juny.
- De dilluns a divendres.
- De 17h a 20h.

ON SOM?

- Centre Obert de Pineda Centre "El Nus", c/Santiago Rusiñol, 93-99, 1r pis, aula 20. Telèfon: 93 762 13 84
- Centre Obert de Poble Nou c/Dr. Fleming, 23. Telèfon: 93 766 29 45

INFORMACIÓ

- Centres Oberts.
- Oficines de Benestar Social. c/Major, 44. Telèfon: 93 767 17 48. De dilluns a divendres, de 9 a 13h.

La proposta d'intervenció al Centre Obert és el que ha centrat la meua participació durant aquest primer pràcticum. Malgrat que no hagi finalitzat el que reflectiré és el conjunt d'actuacions i passos que hem anat seguint en el seu desenvolupament, així com els diferents protagonistes amb qui hem col·laborat i l'estat actual en què es troba en el moment de redactar aquesta memòria.

Cal recordar en aquest punt la definició del què és un centre Obert i els objectius que persegueix. Tot i que ho veiem en el díptic reflectit més a munt també està expressat en el primer capítol de la memòria.

La proposta neix d'una demanda realitzada durant el curs passat per la responsable del Centre Obert a la psicòloga municipal amb la idea de poder-la aplicar en el transcurs del present curs del Centre Obert.

Malgrat les idees inicials de partida, originades per la tipologia d'alumnes i famílies dels cursos passats, necessitem conèixer les particularitats del present curs. Per això, programem una primera trobada amb la responsable del Centre Obert, una trobada que servirà també per a conèixer les instal·lacions.

La primera reunió té lloc el 6 d'Octubre al local que acull el Centre Obert.

La reunió gira al voltant dels aspectes que preveu es repetiran d'anys anteriors. De fet amb cinc famílies ja omple quasi la totalitat de les places. "Bàsic" aquesta és la paraula que més repeteix. La seva demanda és que l'ajudem a inculcar aspectes que per a nosaltres són bàsics, la manca dels quals ha detectat en les mares, sobretot, d'origen gambià i senegalès, pel que fa als aspectes que tenen a veure amb la criança i educació dels seus fills. D'entre ells, creu prioritari tractar la, des del nostre punt de vista, violència que fan servir per a educar als seus fills.

I això ho remarca, per a les mares és un fet normal picar als nens que no es porten bé, que destorben. També, destaca el fet que els mateixos pares vegin bé que els nans es barallin entre ells. Apunta qüestions com ara la de l'autoritat, que recau en els homes i que fins i tot els nans sembla que en tenen sobre les mares. La "presumpta" poca cura sobre la canalla; que si s'estan molt pel carrer, fins molt tard, etc.

Les demandes més urgents sobre les que voldria tractar amb les mares i pares, les podríem agrupar en:

- Responsabilitat dels pares en l'educació i el concepte que en tenen. Fan servir la violència, deixen als fills al carrer fins molt tard, no els donen unes pautes alimentàries correctes, no els corregeixen si es barallen entre ells, etc.
- L'atribució de l'autoritat. En té l'home, que sembla que li traspassa a les cuidadores del centre, però no en té la mare.
- Manca de coneixement de les normes d'actuació bàsiques de la nostra societat.

Per a la coordinadora, caldria iniciar el nostre treball només en les mares Gambianes i Senegaleses del Centre Obert de Pineda Centre "El Nus". I, d'entre totes les mancances detectades, el més prioritari és treballar en la qüestió de l'educació no violenta, deixant els altres aspectes per a més endavant, en properes sessions. També ens aconsella de fer una primera convocatòria i veure com responen aquestes mares; "*jo els oferiria un berenar com a intercanvi de la seva presència*", diu. També comenta que no serveix de res preparar moltes trobades ja que si a la primera no ve ningú posteriorment encara menys. La reunió tampoc haurà de ser molt llarga ni pesada. A favor tenim que són un col·lectiu molt obert i amb moltes ganes de xerrar. Però tampoc els podem agobiar massa.

Amb aquesta informació és amb la que començarem a treballar. De totes maneres hem quedat pel proper dijous a la tarda per veure el Centre en plena activitat. Em recomana que hi vagi abans de les cinc per veure l'arribada dels nans.

Visito el Centre Obert, el dijous 14 d'Octubre, vaig sol a viure la meva primera experiència de camp.

La coordinadora m'espera, tot i això em dona temps per a fer un cafè mentre parla amb una de les educadores. Ja saben qui sóc, per això al creuar-me amb una d'elles em reconeix de seguida, de fet destaco poderosament, impossible passar desapercebut, cosa que també em facilita l'accés. De fet, és la clau de la meva primera interacció amb una de les educadores. Curiosament, és la seva primera feina després de llicenciar-se en psicologia el passat curs. Això m'ho posa fàcil i comencem a parlar de la seva experiència a la carrera i com l'ha traslladat aquí, li sap greu de no disposar de més temps per a preparar les activitats aprofitant els seus coneixements.

Mentre parlem baixem cap a la plaça on els nens berenen i després juguen. Allà conec a les altres dues educadores. En total en són tres que cuiden una trentena de nens dividits en classes separats per edats. Quan arribo a la plaça alguns nens ja hi són i comencem a berenar. Destaquen poderosament dues situacions. La primera, el pare d'un nen marroquí que acompanya al seu fill. Mentre parla amb una educadora, li explica el motiu pel qual el nen plora, una altra parla a soles amb el nen i l'intenta consolar. L'altra situació és la que protagonitzen la mare de dos nens autòctons que, juntament amb el seu company sentimental, parlen amb una altra educadora. És el primer dia que porten els nens i no acaben d'estar tranquils pel que fa a la tipologia dels seus nous companys. Es malfien de que siguin negres i marroquins. L'educadora els explica tot el que fan al centre i, passat un temps se'n van, sembla que més tranquils. Mentre, els nens juguen sols.

La resta de nens berena i els que acaben poden jugar. Tant les educadores com la coordinadora, són molt estrictes pel que fa a les normes que han de seguir els nens. Vigilen que portin fruita o pa i que mengin asseguts als bancs. Els renyen de manera ferma quan no ho fan i també els feliciten de manera ostensible quan han seguit les seves indicacions. Reforcen les conductes correctes. Ajuden als nens en el berenar i vigilen els seus jocs. Parlen amb ells de manera individual si hi ha alguna cosa que han de corregir, per exemple una nena que sembla que ha llençat un plàtan al terra.

Jo observo i intento memoritzar el que veig. De fet, són nens jugant. Només són nens que juguen, com jo quan tenia la seva edat; tenen el seu grupet, juguen a pilota, són entremaliats, cridaners. Però no són blancs, negres o grocs. Només nens que juguen. I a tots se'ls tracta per igual. Es coneix el nom de tots i se'ls renya o felicita per igual.

A tres quarts de sis, s'acaba l'esbarjo i tots cap a les aules. Fent una filera, ordenats per classes, puguen cap a les aules. Ordenadament, travessen el carrer pel pas de vianants. Un cop dalt agafen el sabó i el paper per eixugar-se i cap a rentar-se les mans. Fan dues files, una de nens a la dreta i l'altre de nenes a l'esquerra, arrambats a la paret fent cua per anar als serveis. D'aquí cap a les aules. Cada grup a la seva.

La coordinadora em convida a veure les activitats que fan. Ara toca fer una mica de deures, els més petits però, pinten. Jo participo, d'observador, en aquestes activitats.

La següent hora la dediquen a altres activitats, avui els més grans llegiran i treballaran sobre un conte.

Amb la coordinadora ens retirem al seu despatx i parlem. Es reafirma en la seva idea de què el que els volem ensenyar als nens són normes bàsiques, d'actuació, d'alimentació, higiene, etc. I per això s'ha de treballar amb les mares, no hi pot haver un doble missatge als nens. El que fan al Centre i el que fan a casa.

Apunto el tema de les places i que el fet que amb només cinc famílies sigui poc representatiu de la gent que viu al poble. Que si no hi ha contacte amb les mares d'altres nens d'aquí no poden prendre models de com integrar les nostres costums. "D'alguna manera correm el perill de fer del Centre Obert una mena de gueto", apunta la coordinadora. Justa la fusta! D'altra banda, aquesta és una de les qüestions que, des del meu punt de vista amenaça als Serveis Socials. Poden ser vistos exclusivament com a serveis de caritat només a l'abast d'alguns. No com a servei per a tota la població. "Falta política comunitària" diu encertadament la coordinadora, de nou.

A partir de la nostra entrevista amb la coordinadora i de la meua visita al Centre Obert, la psicòloga i jo preparem una "pluja d'idees" que presentem a la responsable del programa intermunicipal d'immigració, per tal que ens doni el seu punt de vista sobre la manera com podem enfocar la intervenció.

Creu, que no podem enfocar el tema com d'educació violenta. Per a aquestes mares immigrants, que argumenta són de l'ètnia més conservadora, l'educació dels seus fills és molt important, a més de ser-ne les encarregades. Per això, ens aconsella que esbrinem el concepte que per a elles té l'educació i com l'enfoquen, que ens hi acostem des de la ignorància i des de la curiositat. I que en parlem, que en parlem amb les mares i que elles puguin, que aportin les seves idees i que, a partir d'aquí intentem reconduir la conversa cap als aspectes que ens interessin. I que en parlem i que siguin elles les que arribin a conclusions i consensos. També, coincideix amb la coordinadora del centre Obert que és molt important aconseguir un "enganxe" alguna cosa que les motivi a venir i que si no ho fan a la primera reunió que ja no vindran a cap, per això és molt important trobar una idea, una situació que les faci acudir i, a partir d'aquí, que tinguem sort i que la persona que faci la trobada sàpiga fer mans i mànigues per a mantenir la seva atenció i interès. La responsable del programa creu que elles tenen ganes de poder-se expressar i, ja que el tema de l'educació dels seus fills els interessa, és molt important que puguin ser capaces de trobar entre totes la solució.

Una mica la perspectiva de l'empowerment i la del grups d'autoajuda i suport. No ho sé. Potser des del Centre Obert s'haurà de proporcionar un espai per a xerrar de l'educació dels fills. ????? Tot queda obert, haurem de repensar-ho.

És molt interessant, en aquest sentit, un article de la doctora Patricia Paggi que, tant com a especialista en maltractament infantil com des del punt de vista de mare, m'ha ofert una perspectiva nova sobre com enfocar la nostra proposta d'intervenció. He estat anotant els principals punts que argumenta en el seu article i les reflexions que m'han suggerit.

L'article du per nom "*Maltrato infantil y Género. Un análisis exploratorio*". I els arguments que aporta són....

Motius pels quals un adult pica/maltracta un nen:

- Les històries de criança (desenvolupament ontogenètic) dels pares.
- Els nens, en la seva etapa de desenvolupament, han de complir amb les expectatives de gènere de la seva cultura. A l'hora que són educats dintre d'un rol determinat per la pròpia cultura i que aquests pares que els transmeten.

Així, la pregunta que es fa l'autora és: "*Contribuim amb la reproducció d'aquests models a formar éssers humans més lliures, crítics i capaços de desenvolupar totes les seves potencialitats?*" D'alguna manera és això. El model que els transmeten és el mateix que hem seguit nosaltres i que no els durà més lluny del que a nosaltres ens ha dut i que, en el cas de les famílies immigrants és molt probable que havent perdut els referents culturals dels seu entorn encara provoqui en les mares més dificultats de proporcionar als seus fills una educació que els tregui del rol que segueixen en aquesta nova societat.

Continua, l'autora. "*La mare és la socialitzadora per excel·lència. Per aquest motiu s'ha de treballar primer amb els valors que ella té, que posseeix la mare i que seran els que transmetrà als seus fills. Així, necessitem conèixer primer a aquesta dona, reflexionar sobre la seva subjectivitat, els seus models de criança, la seva història de vida, les seves expectatives com a persona, comprendre les seves dificultats i aportar des del coneixement alternatives viables que li permetin sentir*

allò que li demanem que faci." Entenc que trencar amb aquest rol assumit culturalment i que li ha de permetre educar als seus fills amb una nova dinàmica que no els condemni a la continuïtat sinó que els permeti ser més autònoms i capaços en l'entorn en el que viuen

Continua reflexionant l'autora: " *No hem de considerar la dona com a portadora de fills al món*" L'hem de valorar a ella i al seu paper en l'entorn familiar i social. " *Hem de conèixer les seves circumstàncies com a mare*": Quan va quedar embarassada, com ho ha viscut, va ser una decisió voluntària, com viuen els seus marits la paternitat i com la duen a terme en el si de la família, quin rol juguen en l'educació dels fills i les normes, quines normes hi ha en el si de la família, es parla sobre si tal o qual cosa està ben feta o mal feta, es castiga al nen o es reflexiona amb ell...I l'entorn social en el que es mouen, les amigues, la seva gent gran que conviu amb ells. Quin entorn social tenen, viuen sols en el pis o amb altres familiars, amics, etc. i com creuen que això condiciona el fet de l'educació dels fills.....

" *També han de reflexionar que el ser mare, el fer de mare no és un fet natural, que se n'ha d'aprendre, que l'habitual és no saber-ne i que l'amor i el dolor són sentiments però mai mètodes d'ensenyança.*" Ara se m'acut preguntar-los qui els ha ensenyat a ser mares, les seves mares, les seves àvies? Com és l'entorn educacional en la seva cultura i com és aquí a Pineda, se senten desemparades, soles....N'han après pel mètode d'assaig-error?

" *Per a ser mare eficaç també cal el recolzament d'un entorn adequat*". I això és el que pretenem des de la proposta pel C.O. proporcionar un entorn que afavoreixi i col·labori amb elles en la seva funció de mares com a educadores i socialitzadores. Que proporcioni un entorn de diàleg amb els professionals del centre i entre les diferents mares que hi participin. Ja que, a més, la seva situació es veu complicada pel fet que són en una cultura diferent i fins a cert punt hostil que no els ofereix els mateixos referents i suport que en el seu país d'origen. Cosa que contribueix a augmentar la seva inseguretat. En definitiva, els oferim dotar-les de recursos que els serveixin de suport a la seva tasca i que creiem que han de sorgir de la reflexió entre elles mateixes com a mares i nostra com a professionals. Per això, també creiem viable, si s'escau i si ho demanen expressament, oferir-los la possibilitat de convidar a les persones que creguin que poden donar un punt de vista diferent que els ajudi a ampliar el camp de visió, però sempre sota la seva demanda expressa. Així, crec, la nostra actuació s'ha d'emmarcar en una mirada global que tingui en compte els nostres prejudicis, la nostra responsabilitat i la realitat que ens envolta.

I, tenint en compte que el nostre interès està en el nen, hem de treballar activament amb la mare. I com fer-ho? doncs, treballant la seva experiència de quan era ella una nena, revivint la seva infantesa, el plaer i el patiment allò que els mancava i veient si és el que els donen als seus fills o si reproduïxen el mateix model d'educació que els seus pares van tenir amb elles. " *aquesta mirada des de baix que pocs recorden a l'hora de tractar a un nen, ajudant-les a que cada una reconstrueixi un model matern propi.*"

Una altra opinió molt important que he recollit és la d'una mare africana que ja fa molts anys que viu a Catalunya. És l'A. A.

Quan em plantejava el projecte del C.O. vaig considerar la possibilitat de què aquestes mares tinguessin una bona quantitat de contes per explicar fruit de la seva tradició oral. I això ho volia consultar amb l'A., ja sigui com a informadora com si hi havia la possibilitat de tenir algun llibre de contes que ella hagués publicat per fer-los servir en el projecte.

Per a ella, el fet que les mares piquin als nens és un fet cultural. Ella no ho veu massa malament i m'argumenta el perquè: *"Quan vaig tenir el meu primer fill vaig intentar fer com les mares "progres" d'aquí, que no picaven als seus fills quan es portaven malament, però et trobes que te les fan de tots colors. Fins i tot un dia vaig tancar el meu fill al vater com a càstig i quan vaig obri-li la porta m'havia tirat tot el rotllo de paper a terra. O quan et salten de peus a sobre el sofà, de vegades no n'hi ha prou de cridar-los l'atenció, de raonar. Si el hi dons una bufetada a temps i amb tota la raó, el nano ja ho entén perquè ho fas, per què abans ja l'has avisat i ell duro".* Així és partidària de la "bufetada a temps" per evitar mals majors i ho compara amb la situació dels nens d'aquí, que segons ella estan massa consentits.

Pel que fa a les mares del Centre Obert, creu que eduquen els seus fills de la manera com a elles els hi sembla, que serà un tema "complicat i delicat" i que el problema el tindrem per fer que vinguin a les xerrades, que hauríem d'organitzar activitats molt lúdiques per a elles i a manera d'intercanvi, com ara organitzar trobades per intercanviar plats de cuina que preparin, etc. També, veu molt bé fer servir contes, per a elles la tradició oral és molt activa. I hauríem d'enfocar les xerrades com un intercanvi de com eduquen als nens amb el C.O., com ella deia, *"crear un nou tipus d'educació. Reflexionar sobre l'educació"*. Potser, amb això hauríem d'intentar veure de les propostes que ens facin quines es poden integrar a la dinàmica del C.O. L'A. proposa que les mares s'expliquin, que hi hagi diàleg, ja que tenen voluntat d'explicar i compartir.

Nosaltres, hem de tenir molt clar també que ens serà difícil entendre a les mares, Als nens se'ls dóna el sentit de la responsabilitat de molt petits. També hem d'entendre les condicions en les que viuen al seu país d'origen. De tota manera també cada família és única, i tampoc es dóna la mateixa manera de castigar per igual. A més que aquí les condicions de vida són molt difícils. En definitiva *"els paradigmes culturals són molt importants. Aquí es tanquen molt al seu món. No poden captar els codis d'aquí"* per això haurem de fer feina de sensibilització i de reflexió.

Però, la via dels contes la veu molt apropiada. A títol d'exemple he llegit un dels contes publicats per l'A. en català, el seu nom és "Abenyonhu". I és la narració d'una història d'amor impossible, amb final feliç, entre el déu Dangbé, el Déu-pitó, que és mig serp mig Arc de Sant Martí i una jove guerrera amazona del regne de Dahomey que s'acaba convertint en baobab per tal de poder-se unir amb el seu estimat.

Tot i ser un relat fantàstic té una base real ja que tant el regne de Dahomey, com el seu cos d'amazones, varen existir en el territori que avui ocupa la República de Benin, i que és el país natal de l'A. Aquest conte és un bon exemple del tipus de relat que pretenem que les mares expliquin als nens del centre Obert en el marc de la participació que els proposem com a pas previ en la demanda de participació i reflexió al voltant del procés educatiu dels seus fills.

Finalment, una darrera aportació molt important que hem recollit és la proposta que una de les psicòlogues d'ACIM, l'Associació contra la Infància Maltractada, ens va facilitar des del *Programa ACULL. Servei integral Multidisciplinar d'Orientació i Atenció a Infants, Adolescents i Famílies*.

En una reunió a la seu de l'associació ens va fer una proposta de metodologia que podria ser adequada per a aplicar en el cas de la nostra proposta d'intervenció i que va adaptar al nostre cas. La transcripció de la proposta metodològica és la següent:

"Grups conduïts segons la tècnica de "Grup Operatiu" de Pichon Rivière.

Consisteix en que el grup s'ha de centrar en una tasca explícita, en el nostre cas, per exemple, definir i promoure pràctiques de bon tracte en la relació amb els fills, que suposa una altra tasca implícita que també haurà de ser explicitada i que apunta a trencar pautes repetitives de conducta mitjançant l'elaboració d'angoixes bàsiques. En el nostre cas, vinculades a les pròpies experiències com a pares i fills.

Conformació de grups de pares i mares; parelles de pares.

La conducció del grup serà a càrrec de dos professionals:

- Un coordinador del grup que dirigeix el procés de reflexió vivencial del grup. Per fer-ho pot introduir diverses tècniques psicodramàtiques (canvi de rols, escultura,...) narratives (històries, cartes..), etc.
- Un observador que recull el material verbal i no verbal expressat i realimenta al coordinador perquè aquest pugui reajustar la forma de conducció segons la dinàmica grupal establerta.

Per a planificar aquesta activitat es pregunta al grup de pares quins temes consideren que seria interessant tractar per comptar amb elements que ens permetin reflexionar i intercanviar experiències sobre ser pares.

Un cop tenim la llista de temes elaborem un calendari en el que quedi constància de quin dia tractarem cada tema; es proposa inicialment una freqüència quinzenal durant sis mesos.

Per cada tema busquem una persona especialista que pugui fer una xerrada inicial sobre el tema, es tracta que sigui una intervenció curta però amb un contingut ampli que generi l'emergència de dubtes i contradiccions.

Després d'intervenir, la persona que fa la xerrada deixa el grup i el coordinador i l'observador condueixen el grup. És parteix del què el grup aporta.

Com a producte final del procés de grup es pot elaborar amb els pares i mares un "manual" de formes de relació amb els fills que ells voldrien transmetre a d'altres pares.

Amb tota aquesta base s'elabora un document de treball, que recollirà posteriorment, i el presentem a la coordinadora del Centre Obert. A partir d'aquí, ens el retorna amb alguns comentaris i els discutim en una posterior trobada.

De la proposta d'intervenció que li havíem fet arribar ens ha enviat alguns comentaris que són:

- Malgrat que després poguem ampliar el treball amb les mares del Centre obert "La Baldufa" prioritza el treball sobre el Centre "El Nus" de Pineda centre.
- També ens adverteix que la majoria de les mares comencen a treballar al mes de Març, cosa que limita les dades d'aplicació del treball.
- L'interès que mostren les mares per l'educació dels fills és contradictori perquè per una banda volen que estudiïn per tenir coneixements però per l'altra la implicació o interès pel seguiment és mínima. Les famílies no pregunten però si les informes t'escolten. Fan un traspàs de responsabilitat als professionals.
- Sobre la idea d'enganxar-les per a les xerrades amb una activitat lúdica, comenta: Actualment, sempre que poden hi participen a les festes trimestrals, Rua de Carnestoltes, castanyada, etc. és a dir, a les activitats obertes a les famílies. Personalment, crec que és difícil crear un grup de mares estable ja que inicialment fa tres anys se'ls demanava un compromís per a participar un cop al trimestre en fer una recepta de menjar, una

cançó, etc. pel butlletí del C.O. i no es comprometien tot i que només ens ho havien d'explicar verbalment.

Amb aquestes idees damunt la taula comencem a enfocar el tema, sobre el qual la coordinadora insisteix en què, tot i que individualment si que acudeixen si se les avisa, com a grup, les vegades que les ha reunit, tenen una actitud molt variable, o s'ho prenen molt seriosament, o no fan cas i van a la seva. És molt difícil assegurar-ne el compromís. També apunta el fet de que disposen de poc temps lliure, ja que han d'atendre la casa, preparar el menjar, atendre al marit i a les criatures i que, tot això, pot limitar la seva entrega.

Nosaltres insistim en el fet d'oferir-los un espai de diàleg on puguin tractar de la problemàtica amb la què es troben elles personalment i en relació amb l'educació dels fills. D'altra banda, explorem la possibilitat de fer servir a la mare amb qui més confiança té la coordinadora per tal de plantejar-li la idea de les xerrades i per veure quina opinió li mereix i, si aquesta mare ho veu bé, aprofitar-la a ella mateixa per a sondejar l'opinió de la resta i les opcions de fer una primera trobada. Això ho veu més plausible, si més no es mostra molt oberta a intentar-ho. Tot i que recalca que si les mares no venen el primer dia que ens n'oblidem de posteriors trobades.

El següent pas si que és un bon escull. Ens hi topem quan plantejem la idea de que sigui la mateixa coordinadora l'encarregada de portar el propi grup. A això s'hi nega en rodó. Absolutament, no. Al·lega que no pot ser imparcial davant d'un tema sobre el qual ella les ha "matxacat molt insistentment" i al llarg del temps. Que es veu incapacitada per a tirar-lo endavant ja que sobre aquest tema s'ha enfrontat amb les mares obertament. Davant d'això es planteja la possibilitat de buscar un mediador, una persona externa que se n'encarregui.

Deixem el tema aparcat. De moment a l'acord a què hem arribat és que sondejarà a la mare "infiltrada" sobre la idea de la trobada i possibles adhesions de la resta de mares del grup; de fet estem parlant d'aproximadament de 10 mares. Deixem la reunió aquí, a l'espera de novetats.

I aquest és el punt en el que es troba la nostra proposta d'intervenció al Centre Obert. En l'Annex apareix el document final amb el que hem treballat i que ha anat evolucionant i creixent a mesura que anava avançant la nostra proposta.

Discussió.

Amb la primera cosa amb la què t'enfrontes a l'hora d'iniciar les pràctiques és amb tu mateix.

Totes aquelles reflexions induïdes per les hores d'estudi solitari es materialitzen ferotgement, esdevenen sòlides i tant físiques com el nus que t'oprimeix la boca de l'estómac. Es personalitzen en la nit anterior al primer dia, amb el despertador que sona, la dutxa, la roba que tries per tal de no semblar el mateix individu que vagareja pel món de diari. El món del bo i del dolent, dels dubtes, dels encerts i dels errors. El món que et penses que no serà el mateix que et trobaràs allà on portes tant de temps lluitant per a arribar.

Però, a la fi, el somni esdevé real, físicament real. El somni té dia i hora, i lloc. I protagonista, un actor; el qui somniava. I un escenari, el mateix món real.

Potser, la primera tasca és la d'obrir els ulls del somniador i adonar-se'n de que, per molts de decorats que hi hagi, l'escenari no varia.

Així, la primera i, diria que èpica motivació que m'ha empès a decantar-me cap una vessant determinada de la psicologia toca terra. Ara cal despullar-la de somnis i vestir-la de realitat. Efectivament, en la Psicologia de la Intervenció Social vaig trobar una teoria que m'orientava, però no ha estat fins a l'aterratge que no he descobert "allò que vull de ser de gran".

Diga'm il·lús però, en el dia a dia de l'exercici de la psicologia és on es veu el món real. Coneixes persones que pateixen "les circumstàncies de la vida". I les coneixes a les escoles, i les coneixes als instituts i atenent-les al Servei d'Informació, i preparant un protocol d'actuació per tal que la "circumstància", si els arriba, no els sigui tant dura. I en tens l'ocasió de prevenir-les parlant i reflexionant amb les mares, les majors "socialitzadores" dels fills que porten al Centre Obert. I tot això, en el mateix món que fins ara hom habitava, en el mateix món que pensava deixar darrere la porta dels meus somnis. Il·lús!

Però, aquesta és la gran lliçó. I el millor de tot, però, és que ara tinc les eines per a operar el canvi. El meu i el del meu entorn.

Realment, és difícil materialitzar el que hi ha darrere d'una decisió com ara la d'emprendre una llicenciatura en Psicologia que, quan vaig començar ja sabia que no seria "standard". Senzillament i, en paraules del poeta "se hace camino al andar". I el camí et porta allà on vols arribar, com a tothom. El que passa és que l'has d'emprendre amb esperit esportiu i sortir cada dia a entrenar. Només que quan ja pots donar les primeres passes en una disciplina que busca millorar la Salut, tant de les persones com de les comunitats, has de tenir clar que la cursa és llarga, els encerts migrats i els desencerts assegurats.

Però, això també ho reps dels professionals que t'envolten, amb una diferència, al què a mi em fa decaure i adonar-me que no en tinc ni idea, en ells els fa aprendre noves maneres d'actuar. Així, t'arriben comentaris de com n'és de vegades de frustrant la seva tasca pel fet de ser de dimensions inabastables, ja sigui per la seva pròpia naturalesa, com per la manca de recursos, però no per això es deixa de fer. És fa d'una altra manera, o es continua picant ferro. En aquest aspecte és vital la importància de l'actitud davant la situació. I aquest és potser un dels aprenentatges més valuosos que me n'emporto. L'altre, sens dubte és la qualitat de la relació humana. Bàsica!

Bàsica pel que fa a la manera com afrontar les diferents actuacions; com apropar-te als ciutadans i recollir les seves demandes. Com treballar en equip i la manera com un projecte creix de manera conjunta. I, com d'essencial és contribuir en el manteniment d'un bon clima de treball. Un altre dels aprenentatges valuosos.

I també, molt destacat veure com es van aplicant, com van prenent sentit els diferents materials que has anat estudiant al llarg de la llicenciatura. Com si d'un puzzle es tractés van encaixant els diferents coneixements al voltant d'una problemàtica concreta fins a perfilar-ne un dibuix prou explícit. Aquest és també un aspecte clau.

Però, per damunt de tot i a mode de conclusió, és el que m'ha enriquit com a persona, en tots els aspectes, el que més valoro d'aquest pràcticum. En el pas que ha anat des de desxifrar sigles, com esbrinar que la XBSSRP, no volia dir Xarxa Bàsica de Serveis Socials de la República de Pineda, sinó de Responsabilitat Pública, fins a desxifrar formes de materialitzar els coneixements de la ciència de la Psicologia en el benefici de les persones, els grups i comunitats.

No obstant, només una crítica. La manca de recursos amb els que des de l'Administració Pública s'afronten el gran nombre de necessitats de la nostra societat actual, i futura.

Si els Serveis Socials són un dret de tothom i el seu accés s'ha de fer des de la igualtat d'oportunitats, per què s'incompleix? Tampoc he de descobrir la sopa d'all per a saber fins a quin punt en són de discriminatòries les prestacions de Serveis Socials en el nostre país. Només cal haver-los hagut de necessitar una sola vegada per adonar-te'n. La manca de recursos de l'Administració, sigui quina sigui, provoca la impossibilitat de compliment del Dret que és la universalització dels Serveis Socials. I curiosament, això provoca allò que aquests serveis pretenen combatre, el risc d'exclusió.

La lluita contra l'exclusió social, la dignificació de la persona en qualsevol de les seves etapes vitals, són una realitat que no es compleix. Tenim el mateix dret a no patir una grip que a tenir una vellesa digna. Però, així com es lluita per a la Salut física del nostre cos, se'n desempara la nostra Salut psíquica i la Salut social de la nostra comunitat. No es destinen els recursos necessaris cap un model de societat que ja fa molt de temps que ha deixat d'operar en el pla familiarista. No es poden tenir els avis a casa, ni tampoc els fills. De fet, no es pot tenir ni casa. Necessites tota una vida per a pagar-la amb uns salaris insuficients, amb unes condicions laborals denigrants que només et permeten sobreviure en un nínxol de vuitanta metres quadrats, envoltat de formigó i places dures.

Si mai ha existit una societat del benestar, cosa que dubto, està essent ràpidament eradicada per la societat de l'esclavatge. L'esclavatge del capital, l'ofec del ciutadà, la societat del desarrelament, la de les colònies a les cases de pagès per a que els nostres fills coneguin les plomes de les gallines, la llana dels xais i l'aire sense contaminar.

I tot això, en mig d'una carrera folla per a la supervivència que condueix, a més de la meitat de la població que no pot arribar a final de mes, a una vellesa incerta que haurà d'acabar els seus darrers dies embolicats en cartrons a les andanes del metro, o als caixers automàtics, per què no hi haurà diners ni allotjaments per a places públiques de residències. Això si, sempre que hagin tingut la sort de no perdre la migrada ocupació i haver hagut de recorre al seguit de prestacions amb que l'Administració els assisteix.

I tot això en mig de l'estupidització en la que la nostra societat ens va sumint. Lluny de reclamar els nostres drets, lluitem amb el veí per a arrabassar-los els que té. Perdem la consciència de qui som i la raó de cap on volem anar.

I, en mig, la figura del psicòleg de la societat. Serà la nostra tasca la de despertar consciències, la d'obrir els ulls a una societat que ha de lluitar pels seus drets, col·laborar amb ella per a la recuperació de la dignitat com a ciutadà i com a persona social, lluitar contra l'aïllament al que aquesta societat ens està conduint i recordar que som éssers socials que hem construït la nostra cultura de manera conjunta. Recordar que els significats que ens identifiquen són fruit de l'acord comú entre tots i que han de ser el punt de contacte amb els nostres iguals d'altres contrades; i que és des de la diferència, des de l'enriquiment que comporta la diferència de la identitat pròpia, que s'ha de produir l'acostament entre cultures. Des del respecte per la diversitat i la identitat pròpia de cada cultura que s'ha d'assolir la convivència en un món cada vegada més obert.

Però, la nostra tasca també és la de repensar les nostres actuacions per a millorar-les. Analitzar i entendre el nostre paper com a agents articuladors del canvi en la nostra societat i no entendre els Serveis Socials com a una obra de caritat sinó com

l'oportunitat d'oferir eines a les persones que les ajudin a esdevenir més lliures i conscients, més capaços, en el seu trànsit per la vida diària.

I, d'aquesta manera, lluitar pel reconeixement de la integritat de la persona en les seves vessants físiques, psíquiques, emocionals i socials. Ja que només des de l'acceptació d'aquesta integració es pot comprendre la realitat social en la que vivim per tal de millorar-la, així com prendre sentit el desenvolupament de la nostra tasca de manera plena.

Joan Dalmau i Vives.

UOC. Psicologia. Semestre 2004/05-1

jdalmauv@uoc.edu

Bibliografia

AJUNTAMENT DE PINEDA DE MAR. (2004). *Ajuntament de Pineda de Mar* [fitxer en línia]. Pineda de Mar: l'Ajuntament, darrera actualització desembre 2004.

[URL:http://pinedademar.org](http://pinedademar.org) [consulta: desembre 2004]

ALONSO VAREA, José manuel; FONT CABRÉ, Pere; VAL LISO, Asun; RODRIGUEZ ROCA, Josep (aval.). (2002). *Ep! No Badis! Programa comunitari de prevenció de l'abús sexual i altres maltractaments infantils*. Barcelona: Diputació de Barcelona. 93 p. Edició no venal.

ASSOCIACIO CATALANA PER LA INFANCIA MALTRACTADA. (2004). *Web de l'Associació Catalana per la Infancia Maltractada* [fitxer en línia]. Barcelona: l'Associació, darrera actualització 30 desembre 2004. URL:<http://acim.es> [consulta: desembre 2004]

CANTERA ESPINOSA, Leonor; *et al.* (2002). *Psicologia comunitària i benestar social*. 1ª Ed. Barcelona: Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya. ISBN 84-8429-522-2

Catàleg de serveis de l'àrea bàsica de serveis socials. (2004). Pineda de Mar: Ajuntament. Àrea Bàsica de Serveis Socials.

COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS. "Psicología de la Intervención social" [fitxer en línia]. *Perfiles profesionales del psicólogo*. URL: <http://www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm> [consulta: novembre 2004]

DE ROBERTIS, Cristina; PASCAL, Henri. (1994). *La intervención colectiva en trabajo social. La acción con grupos y comunidades*. Buenos Aires: El Ateneo. 233 p. ISBN 950-02-6336-X

GTI-SSAP, GRUP DE TREBALL I INVESTIGACIO SOBRE ELS SERVEIS SOCIALS. "El psicòleg als SSAP" [fitxer en línia]. *Materials del COPC* (Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya). Núm. 9. URL: <http://www.copc.org/informacio/materials/nueve.asp> [consulta: octubre 2004]

L'atenció a individus i famílies: Model d'intervenció. (2004). Pineda de mar: Ajuntament. Àrea Bàsica de Serveis Socials.

LOPEZ DE CEBALLOS, Paloma. (1998). *Un método para la investigación-acción participativa*. 3ª Ed. Madrid: Popular. 166 p. (Promoción cultural; 5). ISBN 84-7884-187-3

Mapa de serveis socials. Actualització de dades bàsiques 2002. (2004) [Document elaborat pel Gabinet d'Estudis i Planificació. Secretaria General. Departament de benestar i Família]. 1ª Ed. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar i Família. 149 p. :il. ISBN 84-393-6569-1

MONTERO, Maritza. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria: La tensión entre comunidad y sociedad*. 1ª Ed. Buenos Aires: Paidós. 200 p. (Tramas sociales; 18). ISBN 950-12-4518-7

Organització d'atenció directa. (2004). Pineda: Ajuntament de Pineda de Mar. Àrea bàsica de serveis Socials.

PORTAL SOCIAL. (2003). *Portal social.net* [fitxer en línia]. Barcelona: Departament de Benestar i Família, actualitzat setembre 2004. URL:<http://www.portalsocial.net> [consulta: setembre 2004]

RODRIGUEZ ROCA, Josep (coord.). (2004). *Avaluació i tècniques d'intervenció social*. 1ª Ed. Barcelona: Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya. ISBN 84-9788-045-5

ROMAN BRUGNOLI, José Antonio; *et al.*(2003). *Psicologia del conflicte i la litigació*. 1ª Ed. Barcelona: Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya. ISBN 84-8429-434-X

TAYLOR, S. J.; BOGDAN, R.(1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica. 343 p. (Paidós Básica; 37). ISBN 84-7509-816-9

Annex 1.

**PROPOSTA DE TREBALL AMB FAMÍLIES DE
CENTRE OBERT (proposta 2004-05):**

Centre Obert "El nus"(PC)
Centre Obert "La baldufa"(PN)

JUSTIFICACIÓ:

Centre Obert de Pineda Centre:

- De 25 places 22 estan ocupades amb nens d'origen africà.
- Característiques comuns entre les famílies, que tenen dificultat en:
 - economia domèstica
 - hàbits alimentaris
 - violència com a forma d'educar
 - responsabilitat familiar
- Dificultat d'entesa entre les famílies i els tutors. Potser caldria un treball més específic amb les famílies d'aquest col·lectiu per ajudar-les a reflexionar i a donar significat a unes pautes de criança que no siguin violentes.
- Caldria més coordinació entre centre obert i escoles.
- Necessitat de fer un treball en grup.

Centre obert Poble Nou

- Més diversitat en l'origen de la població.
- Major integració dels immigrants a la comunitat.
- Necessitat d'un treball més individualitzat segons la dificultat de cada família.

Per tant, el centre Obert ha detectat unes necessitats centrades en el treball amb famílies en quan a hàbits, valors, actituds, i pautes de criança. Aquests aspectes s'hauran de tenir en compte també en la metodologia de dur a terme el projecte.

En tot moment es destaca la conveniència de fer participar a les escoles en aquest procés.

OBJECTIUS GENERALS:

Establir canals de comunicació amb les mares que porten els seus fills al Centre Obert "El Nus" que permetin construir des de la reflexió

CONJUNTA pautes de criança les quals, des de l'acceptació de la relativitat cultural, siguin no violentes.

L'objectiu és oferir-los espais de comunicació, elements de reflexió i eines que els ajudin a construir formes d'entendre i d'aproximar-se a les diferents problemàtiques amb les que s'enfronten en l'entorn social en el que viuen en general i, en el marc del Centre Obert en particular, posant l'accent en les pràctiques de criança dels seus fills procurant que, com a complement als seus trets culturals, i a partir de les pròpies actituds, valors, aspectes relacionals i hàbits propis de cada família participant, siguin no violentes. Per això se'ls ofereix la possibilitat de compartir-les en el marc del Centre Obert en un intent d'elaborar, de manera conjunta, nous significats associats a la criança dels fills que es vegin reflectits, per una banda en les pràctiques del C.O. i, de l'altre, en les de la pròpia família.

De manera complementària i, sempre a petició dels propis participants, es preveu ampliar el diàleg cap a qüestions complementàries com serien els hàbits alimentaris, higiènics, economia domèstica, etc. Així com extrapolar aquesta experiència a l'altre Centre Obert "La Baldufa" del Poble Nou.

OBJECTIUS ESPECÍFICS:

- Oferir-los un espai de diàleg obert i sense condicions que els permeti reflexionar sobre la seva experiència vital al municipi.
- En aquest marc, tractar sobre el conjunt de les problemàtiques que com a dones i com a mares els preocupen i com les afronten. Així:
 1. Des del rol de mare, reptes que afronten. El seu paper en la responsabilitat sobre els fills. Rols home-dona en el paper de l'educació i com això es reflecteix en un tracte diferenciat al nen o a la nena.
 2. reflexió sobre pautes de criança: qui educa i com educa, com ho veuen i com ho viuen
 3. Com van viure el seu propi procés d'aprenentatge per part dels seus pares i com el viuen amb els seus fills. Com els afecta les pautes de la societat d'acollida.
 4. L'educació dels fills en aquesta societat en la que viuen: Com els influencien les pautes d'educació de la nostra societat que els arriba des de l'escola i el Centre Obert en la seva manera tradicional d'educar. Què en pensen: Aspectes positius i negatius i per què.

5. valors de la criança. reflexionar sobre el càstig i la violència. avantatges i inconvenients.
 6. El paper de l'educació en el futur dels seus fills. Utilitat i condicionament. Què en pensen.
 7. Transmissió de rols familiars als fills per la via de les pautes educatives. De com l'educació que els donen els prepara per a assumir un paper útil per a la seva participació en la nova societat d'acollida i no els en limiti el desenvolupament. Necessitat de conèixer i assumir el valors i rols de la nostra societat. Finalitzar estudis, formació professional, universitat, etc.
- Inquietuds sobre el procés d'aprenentatge i creixement del seu fill. Entendre'l per la millora de la qualitat de les relacions mares-fills.
 - Des del rol de dona a l'entorn familiar, dificultats que afronta: L'economia domèstica. Organització segons les necessitats i els recursos existents. Hàbits alimentaris. Responsabilitat familiar. El seu paper al matrimoni.

COL·LECTIU A QUI S'ADREÇA:

Famílies de nens/es que participen en el Centre Obert. Bàsicament mares d'origen gambià i senegalès que són les majoritàries al centre Obert "El nus".

METODOLOGIA

Es planteja a partir de diferents actuacions a realitzar al llarg del curs 2004-05 per tal d'oferir una atenció continuada en el temps i que sigui possible adaptar-la a la realitat dels menors de cada curs escolar.

Es proposa oferir:

1.-Els següents àmbits de treball diferenciats:

- Treball directa amb les mares.
- Treball amb els menors a partir del propi projecte de Centre Obert i a través mateixos educadors.
- Atenció individual i/o famílies en els casos que es consideri adient o les famílies o sol·licitin.

2.-Els següents temes:

- El rol de la dona a la seva cultura i com el viuen en la nostra.
- L'educació dels fills. Característiques en la seva cultura i com els influencien les pautes de la nostra. Influència de la religió.
- Com vivencien l'educació dels seus fills en la nova societat.
- Utilització de la no-violència com a forma d'educar.
- Reptes per als seus fills en aquesta societat.
- Responsabilitat familiar.
- Economia domèstica.
- Hàbits alimentaris.

Professionals:

Propis del Centre Obert i/o Ajuntament o externs a aquest. Segons l'activitat a realitzar, es concretarà quin tipus de formació específica haurien de tenir així com la metodologia de treball considerada més adient.

Introducció:

Dels aspectes referits anteriorment es donarà preferència al treball:

- Reflexió sobre les pautes de cria i comprensió del procés educatiu en el marc d'una cultura d'acollida amb valors i objectius molt diferents que es transmeten per mitjà d'unes institucions molt potents. Aquesta reflexió ha de conduir a l'assimilació d'un valors i objectius que portin a qüestionar l'ús de la violència com a forma d'educació.

Objectius:

- Establiment de canals de comunicació entre les mares per tal de reflexionar sobre l'educació dels seus fills en el marc d'una nova cultura.
- Facilitar un entorn adequat que afavoreixi i potencii la trobada i el diàleg.
- Reflexionar sobre el paper de la mare com a socialitzadora per excel·lència.

1. Els seus valors i com els transmet.
2. Valorar el paper de mare i de dona en l'entorn familiar.
3. A ser mare se n'aprèn o se'n sap? El paper de la família extensa.
4. La pròpia vivència com a filla i com s'aplica aquesta experiència al paper de mare.
5. Les pràctiques educatives violentes. La bufetada "terapèutica". Pros i contres.
6. El significat de la bufetada. Piquem per a cridar l'atenció al fill. Hi ha alternatives?
 - Valors i rols positius de la nostra societat.
 - Millorar la qualitat de les relacions pares-fills.
 - Integrar propostes de les mares a la dinàmica del Centre Obert.
 - Detectar possibles casos de maltractaments / tenir present els factors de risc.
 - A partir del treball en grup, potenciació del sentit de comunitat i de pertinença. Es preveu obrir les xerrades a mares de nens que no portin els seus fills al C.O.

Metodologia:

- Grup de treball amb les mares:

Hi ha determinades característiques d'aquest col·lectiu de dones a qui van adreçades aquestes propostes que marcaran la nostra metodologia. Arrel dels diversos contactes que hem pogut establir amb persones properes i coneixedores d'aquest col·lectiu hem preparat diverses pautes d'actuació:

Com a dificultats prèvies a l'inici del treball.

- Dificultat de convocatòria i de participació d'aquestes famílies en actes organitzats per l'escola o el Centre Obert.
- Promoure la participació en el debat d'un tema, les pautes educatives, que no sorgeix a petició seva. Eduquen als fills de la manera que els sembla més adequada.
- Manca de qüestionament sobre un aspecte que per a aquestes mares viuen com a fet normal, piquen als nens que es porten malament com manera correcta d'educar.
- El mateix fet de ser immigrants i no sentir-se plenament integrats en la vida social i cultural de Pineda.
- L'ètnia de procedència. Et seu model cultural és molt fort. Conserven més les seves arrels africanes i són més reticents a adaptar les costums i formes occidentals, cosa que en d'altres ètnies no passa i que impedeix l'arribada de nous codis culturals.

.....

Per això, és molt important fer servir com a estímul l'organització d'activitats i plantejaments que els puguin realment resoldre aspectes per a elles clau.

Així, com a factors a favor:

- S'ha constatat el profund interès i grau d'estima molt alt envers els seus fills.
- S'ha detectat un gran interès per tot el que respecta a l'educació dels seus fills. Aspecte que pot semblar contradictori amb els objectius d'aquest projecte.
- Responen de manera positiva a activitats eminentment lúdiques.
- És positiu tenir present el concepte d'intercanvi. Contribuir de manera igual per ambdues parts en l'activitat proposada.
- Tradició oral molt activa. El relat de contes pot ser un element bàsic.

.....

Així, com a detonant per a la seva participació es proposa una primera trobada en la qual es plantegi la proposta de col·laboració de les mares en algunes activitats del Centre Obert. Concretament, es proposa una sessió de narració de contes als nens per part de les seves mares. Podria ser una hora abans de plegar el divendres. Si aquesta sessió surt bé i l'acceptació de les mares és bona es pot proposar la seva continuïtat. L'objectiu és crear un clima de confiança i entesa entre les mares i el Centre Obert que propiciï un espai de diàleg. Sempre en funció del clima que siguem capaços de crear es pot prolongar l'experiència del conte al mateix temps que es proposa iniciar una xerrada per a parlar sobre la problemàtica de l'educació dels fills en el marc del seu entorn sociocultural i que serveixi per a desenvolupar els objectius que pretenem assolir. Per tal d'augmentar el clima d'entesa i intercanvi es pot preparar la lectura de contes africans i de la nostra pròpia cultura per part de la persona que participi en aquesta primera part del projecte, el de sensibilització.

A partir d'aquí, i si s'hi arriba, es pot desenvolupar el guió dissenyat per, a mesura que avança el diàleg, anar treient els temes sobre els quals gira el present projecte i que volem sotmetre a reflexió.

Guió de les xerrades. (A completar)

Aquests punts, i els que hi afegim, s'hauran d'estructurar en els tres nivells que proposa Bronfenbrenner per a poder-hi reflexionar donant-los l'enfocament adequat.

S'intenten agrupar els següents punts a tractar en les possibles sessions que es preveuen, sense que sigui un condicionant per a abordar les diverses temàtiques a mesura que van sorgint. Entre d'altres:

Valors que té la mare i que transmetrà als fills, en aquesta societat els són suficients o en necessiten conèixer i assumir alguns dels nostres?

Conèixer a aquestes dones i reflexionar, conjuntament, sobre la seva subjectivitat.

Els seus models culturals de criança, com els ha adquirit i com els materialitza en els seus fills, de fer de mare i d'educar als fills se n'aprèn per un mateix o te n'ensenyen? La seva història de vida, com ha viscut la infantesa.

La seves expectatives com a persona en aquesta nova cultura. Dificultats a què s'enfronta.

Com veu el futur dels seus fills i com creu que les seves pautes d'educació són les adequades en aquest nou entorn. Com valora les pautes que li arriben des de l'escola i el C.O. , en què hi està d'acord i en què en contra.

Hem de valorar el paper que fa com a dona i mare en el seu entorn, com el veu des de la seva vivència personal.

Circumstàncies de la seva maternitat, què significa ser mare, i quin motiu tenen per a tenir més o menys fills.

Com viu el paper del pare en l'educació dels fills; i el de l'entorn, altres dones i homes de la comunitat

Expectatives de gènere pel futur dels fills.

Identificar el maltractament i identificar quins valors, actituds, assumeixen.

Identificar els beneficis d'educar així i qüestionar els possibles efectes negatius.

Deixar clar noves estratègies per obtenir els mateixos beneficis.

Planificar i posar-les en pràctica i valorar-les. Amb qui compten els pares per posar-les en pràctica.

Acords establerts amb els menors.

Partir amb respecte de la seva cultura però "convidar-los" a canviar.

Des del rol de pares responsables, amb capacitat de decidir i actuar.

Caldrà donar molt clarament eines substitutòries.

Haurem de tenir molt clar la part cultural i que estem disposats a "tolerar" i tenir en compte a on està el límit del maltractament. Normes al respecte en aquesta societat.

Tallers molt dinàmics i tenint en compte la seva realitat cultural, per exemple utilitzar els contes, moviment físic, persona de la comunitat, rolle-playing, representacions teatrals,.....

Diferenciar els seus aspectes culturals i buscar altres formes de reforçar aquests aspectes culturals.

Fer-ho arribar d'alguna manera a la comunitat per normalitzar-ho i generalitzar-ho.

Informar sobre els canvis naturals en els nens pel fet d'anar creixent i de com influeix en l'educació del fill.

Drets dels pares / drets dels fills.

Treball en grup

Mediador de la comunitat.

Elaborar un guió de qüestions en base a les quals treure a discussió en el grup els valors a adoptar.

Elaborar unes conclusions de cada trobada. S'hauria de veure si elaborar un conte amb les idees clau que sorgeixin del diàleg. Aleshores les mares que serien les que elaborarien el conte l'expliquessin als seus fills en posteriors sessions i com a conclusió del projecte.

Potenciar el màxim l'empatia entre els participants de les trobades.

Preveure comptar amb mares d'aquí que ens vulguin ajudar. Se m'acut un sistema de parelles que ja es fa servir pel tema de la llengua entre un parlant català i un no català per tal de practicar l'idioma, perquè no es pot fer el mateix en temes com ara, la compra, l'economia domèstica, etc. tots ells necessitats detectades al C.O. i extensibles a la resta de la comunitat de Pineda.

- Activitats realitzades amb els menor:
 - Informar dels drets i d'eines d'actuació en cas de rebre maltractaments.
 - Identificar els maltractaments i/o agressions.
 - Identificar com es senten si en reben.
 - Identificar quan ho fan, com es senten i com es poden sentir els altres.
 - Aprendre estratègies de resolució de conflictes i de mediació.
 - Proposta que sigui com un lema del CO.

Professionals:

S'han de diferenciar dues etapes:

La primera consisteix en l'etapa de sondejar les diverses mares, ja sigui directament per part de la coordinadora del Centre Obert, com per la via d'una de les mares amb qui hi ha una relació una mica més íntima i que ens pot servir com a cavall de Troia. Aquesta primera fase també seria la de lectura de contes.

La segona ja consistiria en les pròpies xerrades.

Tant la primera com la segona etapa cal valorar la possibilitat de que les protagonitzi la pròpia coordinadora del C.O. seguint un guió elaborat prèviament. O bé convidar a la participació d'un professional extern al Centre, amb la qual cosa seria convenient un període de sensibilització previ per tal d'evitar el rebuig de les mares.

Responsable del Centre Obert:

- Tipus de violència, moments:
- Per què ho fan / finalitat, que n'obtenen / que els faltaria per fer-ho bé:
- Conseqüències fills / pares.
- Aspectes culturals / història que ho justifiquin: "a mi me educaron así", als més grans sí, als més petits no,.....
- Aspectes personals: Poc control per masses fills, mares joves, poques habilitats de comunicació,.....

Justificació teòrica.

Com a eina metodològica que ens ha guiat en l'elaboració del projecte i el seu enfocament hem adoptat la perspectiva que ens ofereix l'empowerment.

Des d'aquesta perspectiva es promou el desenvolupament dels recursos i potencialitats de que disposa la persona. Així mateix també comporta l'acceptació de la diversitat cultural. S'advoca per la relativitat cultural. Com diu Ochoa (2002):

"Acceptar els principis de relativitat cultural implica comprendre com les persones construeixen la seva realitat, és a dir, com organitzen i interpreten el món en què viuen, la seva vida quotidiana. L'home, el grup, la

societat, estan immensos en un món d'objectes i de relacions el significat dels quals emana fonamentalment de la manera en què han estat definits per aquells amb qui s'ha interactuat”.

En aquest sentit, el paradigma cultural d'aquestes mares és molt important. Per això, és tant important la feina de sensibilització i de reflexió.

I, fent-me ressò de la doctora Paggi entre els motius que al·lega pels quals les mares piquen als nens com a manera d'educar, hi ha les històries de criança (desenvolupament ontogenètic) dels pares i el fet que els nens en la seva etapa de desenvolupament han de complir amb les expectatives de gènere de la seva cultura, alhora que són educats dintre d'un rol determinat per la pròpia cultura i que els pares els transmeten.

Per això, acceptant aquesta relativitat cultural, partint del respecte per la seva cultura i manera tradicional de viure que els ha conduït a desenvolupar-se de la manera com ho fan en la seva societat d'origen, acceptant això, el nostre rol en l'elaboració del projecte ha de partir de la col·laboració amb aquestes mares per, mitjançant el diàleg d'igual a igual, reflexionar sobre nous significats que orientin les seves pautes de criança cap a formes no violentes i no marginadores als ulls de la societat d'acollida.

En aquesta direcció, l'empowerment o potenciació, segons Rappaport (1981) seria el procés pel qual les persones adquireixen domini i control de les seves vides.

Així, a nivell individual i, segons Zimmerman (2000) els processos de potenciació que hauríem d'oferir serien:

- Aprenentatge d'habilitats per a la presa de decisions. Amb les quals obtindrien sentit de control.
- Maneig de recursos. Obtindrien consciència crítica.
- Treballar en equip. Obtindrien comportament participatiu.

A nivell individual, aquest empowerment fa referència a la potenciació psicològica, els beneficis que obtenim són a tres nivells:

a) Les creences sobre la pròpia competència. La persona adquireix control personal, es veu capaç d'assolir un objectiu que es proposa. Té una sensació de control intern de la situació, els resultats obtinguts són fruit de les seves accions (locus de control). Se sent en possessió de les habilitats necessàries per a obtenir allò que es proposa (autoeficàcia). Es veu

motivada pels resultats assolits (motivació de competència). En definitiva, com diu Ochoa (2002, mòdul 8, p. 18):

"Tenir sentit de control personal és dotar de poder la persona perquè aquesta pugui originar canvis a l'entorn a fi d'obtenir l'efecte volgut."

b) Coneixement crític. El saber-se capaç d'obtenir uns resultats desitjats et capacita per a saber valorar en quin punt les persones del teu entorn són capaces d'obtenir-los o no. Et dóna capacitat d'anàlisi i comprensió.

c) Els esforços per a exercir un control sobre l'entorn. És la capacitat d'influir en el teu entorn a l'hora d'estendre uns comportaments entre qui no en tingui l'habilitat necessària.

La manera com es pot potenciar aquestes tres dimensions és per mitjà de la **participació**. "Proporciona oportunitats d'aprendre, perfeccionar i posar en pràctica habilitats relacionades amb la presa de decisions i la solució de problemes" Zimmerman (2000). Així com, "la participació en l'esfera social té, a més, la propietat de promoure el sentit de comunitat i de pertinença social, que s'oposen al desarrelament personal i a la desintegració sociocultural. Saber-se i sentir-se membre d'una comunitat o d'un grup, té uns efectes positius sobre el benestar de la persona".

En aquests sentit, obtindrem beneficis a nivell intracomunitari ja que les relligaria com a col·lectiu que treballa en benefici propi, i també les apropiaria a la societat d'acollida ja que compartirien molts dels significats i maneres que nosaltres entenem com a adequats a l'hora d'educar els nostres fills. Això si, tot des d'una posició relativista, per altra banda, també pròpia de la nostra cultura en aquest aspecte.

Així, el que avui entenem per maltractament, criteri que apliquem als models de criança dels nou vinguts, respon a una forma de violència d'origen sociocultural, reflex de l'estructura social i dels valors que regeixen en la societat d'origen dels pares que oculten una forma de comportament considerat com a "normal" per a ells (Ps. De Conflict. Mòdul 2 p. 13-14). Una forma de violència que, segons el model multicausal desenvolupat per Bronfenbrenner (1987), el model ecològic, postula que la realitat familiar, la realitat social i la cultura poden entendre's organitzades com un tot articulat, com un sistema compost per diferents subsistemes que s'articulen entre ells de manera dinàmica. Així...

1. **Macrosistema:** S'han de tenir en compte les creences culturals associades al problema de la violència familiar. Societat patriarcal, concepcions sobre l'obediència i el poder que regeixen el funcionament familiar. De la mateixa manera s'ha de veure el que significa ser nen o nena i com això es reflexa en l'actuació de les mares.
2. **Exosistema:** Valors culturals de l'entorn en el que es desenvolupa la família. Des de la religió, cercle familiar o amiatat, fins a la pròpia escola o el centre Obert, el funcionament dels quals té un paper significatiu en el manteniment o no d'aquests comportaments (per això és necessari imposar unes normes al Centre i treballar-les).
3. **Microsistema:** El funcionament de la família com a tal, la seva estructura, el rol que hi juga cada u en funció del sexe, etc...

Així, concretant tenim que des del model ecològic i d'una perspectiva multicausal, la violència familiar i també en les pràctiques educatives s'entén com un problema complex on es donen factors individuals, familiars, socials i culturals en els seu origen i que han de ser considerats en el seu intent d'eradicació. Seguint a Bronfenbrenner, el comportament de la persona està profundament influït pel significat que atribueixen als contextos en què interactuen, això és, als sistemes socials dels que formen part.

Integrar-se, des d'aquest punt de vista, és ser capaç de conèixer i participar en altres sistemes, assumint-ne els valors positius i rebutjant-ne els negatius, però sempre des del coneixement d'uns i altres i amb llibertat per a incorporar-los al propi codi cultural, de manera que l'enriqueixi.

Si el desenvolupament de la persona descansa en l'activitat i aquesta activitat es veu afavorida quan el context permet múltiples i variades interrelacions entre diferents sistemes socials, el benestar de la persona es potencia quan la societat en què viu li permet desplegar tota la seva activitat. Si relacionem a persones de diversos contextos afavorirem l'activitat, la participació, la construcció conjunta de coneixement. I en definitiva, la seva integració i coneixement mutu que posi les bases per a una convivència millor.

Avaluació:

- **Quantitativa:**
 - nº de persones que comencen i acaben el taller.

-perfil dels participants (a partir de la quantificació d'ítems.)

- Qualitativa:

- valoració dels participants: qüestionari de satisfacció.

- valoració del/a tècnic/a que ha realitzat l'activitat.

- valoració dels tècnics del Centre Obert i de l'EBASP.

- recull de noves propostes de treball.

Bibliografia.

padresok.com

www.portalsocial.net

www.bienestarsocial.net

www.acim.es : ACIM (Associació catalana per la infància maltractada) .
Programa fem Xarxa.

www.peretarres.org/daphneconred/seminari.htm#self Menors migrants
no acompanyats.

www.gva.es/violencia Centro Reina Sofia para el Estudio de la Violencia

www.waplai.org/ Fundació Catalana de l'Esplai.

www.geocities.com/nenscarrer Plataforma ciutadana per a la defensa dels
menors immigrants desemparats.

www.solohijos.com

www.mundopadres.com

www.gencat.net/benestar/dgaia/saaemi.htm : atenció a menors
estrangers indocumentats no acompanyats (MEINA)
Madrid.....

www.alonsovarea.com

www.gencat.es/justicia/vdgir/ Protocols intervenció maltractaments
infantils des de diferents àmbits.

www.dnpd.gub.uy/cons_p_sex.htm Consell per a pares.

www.juntadeandalucia.es/averroes/recursos/educacion_paz.php3 Manual
de prevención de la violencia escolar entre iguales.

Guia del psicòleg en l'abús sexual i altres maltractaments a la infància:

www.copc.org/informació/materials/cinoc.asp

www.psicologianoguerol.com/Prevenir Maltrato Infantil .pdf Indicadors
per cada tipus de maltractament

Annex 2.

Ep! No Badis! ***Programa Comunitari de prevenció de l'abús sexual i altres maltractaments infantils.***

Per tal de donar una visió més rica sobre el tema del maltractament infantil i sobre un programa concret d'actuació vers ella, he treballat l'exemple del programa "*Ep! No Badis!*"

Tot i que hem enfocat el nostre projecte sobre el Centre Obert de cara a obrir portes al diàleg amb les mares i poder parlar de l'educació dels seu fills, és molt adient per a veure formes d'enfocar aquesta problemàtica i més en aquest cas que es tracta d'un projecte que ha estat distingit amb el Premi Ferran Salses de l'any 2000. D'altra banda, l'enfocament que li dóna està orientat a la salut comunitària.

"*Ep! No badis!*" és un Programa Comunitari de prevenció de l'abús sexual i altres maltractaments infantils. Ha estat elaborat per l'equip format per En José-Manuel Alonso Varea, En Pere Font, Na Asun Val Liso i col·laboradors. I Ha estat avaluat per En Josep Rodríguez Roca.

Consta de tota una primera part, concretament els dos primers capítols, que formen un corpus teòric al voltant del maltractament. Al primer es parla dels maltractaments infantils i al segon entra en la qüestió de la prevenció d'aquests maltractaments. Els capítols posteriors ja responen al desenvolupament del programa en si.

Pel que fa a aquests dos primers capítols n'he extret definicions i conceptes molt interessants de cara a complementar la informació que sobre aquesta problemàtica disposava. Recull una sèrie d'observacions que demostren la necessitat d'afrontar aquestes pautes d'educació violentes que ens trobem al C.O. ja que poden ser la

llavor, o podrien estar relacionades amb conductes posteriors més transcendents. I això per les raons següents:

- Per una exigència ètica de construir una societat basada en el respecte i no en la violència.
- Perquè és un repte per als professionals de la salut comunitària, des d'una perspectiva biopsicosocial.
- Perquè els pares i mares i els professionals tenen especial dificultat en afrontar el tema dels maltractaments.
- Perquè hi ha una baixa detecció de maltractaments infantils.

També, és un programa que es defineix com d'intervenció comunitària i que els seus autors diferencien d'altres tipus d'intervenció, com la social, ja que en la primera "el paper del subjecte és més actiu, hi ha una influenciabilitat mútua entre l'interventor i els grups diana i actua sobre el nivell mesosocial i no tant sobre el macrosocial".

En el programa també s'hi recullen una sèrie de conceptes bàsics com:

- **Prevenció:** Incidir en la gènesi dels diferents problemes o necessitats.
- **Competència:** Concepte lligat a empowerment, autoeficàcia, autoestima i desenvolupament de les destreses i resolució de problemes.
- **Suport social:** la manca de suport social tant formal com informal és un dels factors de risc associats a problemes com el maltractament.
- **Apoderament (empowerment):** Es tracta d'impulsar un procés de desenvolupament per a donar a les persones, organitzacions o comunitats capacitat i recursos perquè tinguin ells mateixos control sobre els temes propis.

També s'apunten objectius, continguts i àrees de treball preferent de la prevenció:

- Desenvolupament i difusió dels sabers que ja tenim sobre la infància i els seus drets i necessitats.
- Eliminar les normes i condicions que promouen i legitimen la violència a la societat.
- Democratitzar la vida familiar
- Reduir l'aïllament social de les famílies en risc social
- Potenciació de la capacitat d'afrontament de les persones.

Potenciació de la capacitat d'afrontament de les persones (empowerment). Que s'ha d'enfocar, en l'àmbit de la prevenció del maltractament infantil, cap els següents objectius:

a) Capacitar als pares sobre el desenvolupament infantil i les exigències que comporta assumir el seu rol de pares.

- Millorar la vinculació i comunicació amb els seus fills.
- Millorar l'accés als recursos comunitaris i de salut per a tots els membres de la família.

b) Capacitar als infants i adolescents.

Basant-se en el treball previ d'altres programes dels que han recollit aspectes com la protecció dels infants i adolescents de l'atac dels seus iguals, promoció de comportaments alternatius a l'agressió, prevenció d'embarassos no desitjats i l'abús sexual.

Ep! No Badis! Podria generar, amb tot els agents implicats, estratègies útils pel fet de:

- Promoure xarxes efectives de suport social i reducció de l'aïllament social.
- Facilitar l'ajut mutu i l'acció col·lectiva per a la prevenció, abans com després de què apareguin.
- Promoure sentiments i habilitats de competència entre tots els implicats.
- Generació d'un clima d'autoconfiança.

Factors de risc i de Protecció.

L'enfocament del programa, pel que fa als maltractaments infantils parteix de la divisió ecològicossistèmica proposada per Belsky (Belsky,J. (1980). Child Maltreatment: and ecological integration. American Psychologist. 35;4: 320-335) en la que factors individuals, del microsistema, del mesosistema i del macrosistema podrien generar risc o protecció envers els maltractaments. Així, factors com les característiques dels nens, la relació amb l'agressor i les característiques del propi abús, les característiques de la família del nen i la xarxa de suport social es fan en la interacció i s'ha d'actuar en tots ells a fi d'intentar evitar els factors de risc i promoure els factors protectors.

Els programes de Prevenció Educativa.

En parlar de l'abús sexual infantil una pregunta que es planteja als professionals és si realment es poden prevenir. Sembla que l'aplicació de programes de prevenció millora els recursos dels infants a l'hora de fer front a un possible abús o de denunciar-lo.

En general, tots aquests programes procuren oferir als infants una informació sexual adequada a la seva edat sobre què és un comportament sexual saludable, amb l'objectiu d'evitar transmetre una imatge de la sexualitat com a dolenta o perillosa. També es constata que els nens se senten més segurs i competents després d'haver-hi participat. Per altra banda, aquests programes també s'apliquen amb el consentiment dels pares.

Ara bé, en què es basen aquests programes? La gran majoria ho fan del concepte d'enfortiment. Així, la idea seria que l'abús sexual es dona, en part, com a resultat de la ignorància i de la manca d'assertivitat i poder en els infants, així, la tasca de l'adult consistirà en facilitar aquests processos d'adquisició i consolidació d'aquestes habilitats.

També és imprescindible que aquests programes es desenvolupin a l'escola com a única via per a assegurar l'accés a la totalitat de la població infantil i adolescent.

Un altre concepte clau en aquests programes és el dels tocaments, i a partir de les experiències pròpies de cada infant valorar els que són o no acceptables.

I el que és determinant és l'adquisició d'habilitats d'enfrontament per l'infant. No n'hi ha prou que l'infant sigui capaç de reconèixer una possible situació d'abús, sinó que han d'estar capacitats per a defensar-se i evitar-los. Així, cal que els coneixements es tradueixin en conducta i per això cal ensenyar habilitats que poden ser necessàries per a la seva autoprotecció, com per exemple, dir "NO".

És clau el paper de l'escola i l'enfocament comunitari d'aquests programes; així, els programes de prevenció han de procurar que els infants parlin del programa i dels conceptes ensenyats amb els seus pares i així els facin participar.

La prevenció de l'abús sexual infantil i l'educació afectiva i sexual.

Els programes de prevenció de l'abús sexual s'han de portar a terme en el marc d'educació afectiva i sexual ja que això garanteix tenir un accés a una visió saludable i positiva de la sexualitat. Alhora que dóna a l'educació sexual una dimensió més relacional i vivencial, allunyada dels tòpics de l'anatomia i la fisiologia.

Així, en aquest programa s'ha volgut aplicar l'educació afectiva i sexual entesa com a:

"percepció que enquadra l'educació sexual en un marc fonamentalment educatiu. Està relacionada amb una concepció holística de la sexualitat i de l'educació sexual basada en un model que inclou la interacció entre els diferents aspectes físics, psicològics i socials. El referent és un concepte ampli de salut".

Ja que és des d'aquesta visió general i positiva, per exemple del fet de ser tocat, pel amic, pels pares, pels avis, etc. que es pot tractar l'excepció (el mal tocar) i a l'hora conservar la visió positiva del conjunt.

El darrer apartat d'aquest segon capítol recull els Drets dels Infants dictats per les Nacions Unides. Uns drets que es poden agrupar en quatre grans categories: El Dret a la supervivència. El Dret a la protecció. El Dret al desenvolupament. El Dret a la participació.

Pel que fa al Tercer Capítol, se'ns presenta el programa en si.

Així, "Ep! No Badis!" és un programa comunitari de prevenció de l'abús sexual i altres maltractaments infantils. Amb unes característiques que fan que s'adapti a les particularitats de cada territori on s'aplica i obert a les propostes que d'aquí els facin arribar. No es limita a l'àmbit escolar. Utilitza una metodologia participativa en la prevenció que creï sinèrgies entre els diferents participants implicats. Desenvolupa un model avaluat. Crea formació i materials educatius adaptats a la realitat que puguin ser aplicats a la formació dels professionals i als infants de l'educació primària.

El programa se centra en l'àmbit local, en tots els maltractaments especialment en l'abús sexual, en el suport a les famílies i l'educació per a la seguretat en el sentit de promoure una educació afectiva i sexual i dels infants.

Objectius del programa.

Entres direccions:

1. Amb les institucions: Millora de les possibles intervencions en els àmbits tractats en el programa.
2. Amb els professionals:
 - Millora de la formació genèrica en relació amb els maltractaments.
 - Facilitar criteris tècnics i orientacions de cara a la intervenció.
 - Potenciació de la col·laboració entre diferents professionals implicats.
 - Millora de la capacitat de detecció.
3. Amb la comunitat escolar:
 - Disseny i aplicació d'un programa específic de prevenció que incideixi a nivell de la informació, de les actituds i del comportament, dirigit als alumnes de 4^{art} i 6^e curs d'Ensenyament Primari.
 - Incorporació d'aquest programa de forma estable al projecte educatiu del centre.
 - Informar i implicar els pares i mares dels alumnes i la resta de membres de la comunitat escolar en el programa.

Materials Elaborats per al programa:

-“Guia per a professionals sobre l’abús sexual i altres maltractaments infantils”. Aquesta guia, dirigida a professionals en general conté informació bàsica sobre els aspectes físics, emocionals, socials, legals, etc. dels maltractaments infantils, així com pautes per a la intervenció/derivació i la prevenció. Aquest material és una compilació dels aspectes considerats com a més significatius per a la intervenció.

-“Guia pedagògica: L’Alba i el Pau” És una guia didàctica dirigida a professorat que treballi amb alumnes d’educació primària. És una programa de prevenció a l’escola, adaptat a les actuals característiques del sistema educatiu.

-“Com podem prevenir amb els nostres fills els abusos sexuals” Guia per a pares i mares per tal que coneguin pautes senzilles d’intervenció.

Pel que fa a la Guia pedagògica Alba i Pau, està dividida en 4 parts:

La 1^a. “Prevenció de l’abús sexual a l’escola” permet situar-se en el context del programa i conèixer les seves característiques i objectius.

La 2^a. “Conceptes bàsics sobre la prevenció de l’abús sexual” se centra en els conceptes i coneixements bàsics que qualsevol educador ha de conèixer en relació amb l’abús sexual infantil.

La 3^a. “Guia didàctica”. Conté el programa educatiu en sentit estricte.

La 4^a. “Guia de recursos”. Recursos d’interès pe als mestres.

Pel que fa a la proposta pedagògica de la Guia Alba i Pau, aquesta està dividida en 6 blocs centrats en els continguts:

- 1) “El nostre cos”. Parteix del coneixement del propi cos per tal de definir i diferenciar les parts públiques de les privades i també el fet de ser ésser sexuats..
- 2) “Sensacions que si, sensacions que no” reconeixement i l’expressió de les sensacions agradables i desagradables.
- 3) “Els abusos sexuals”. Situa el terme dels abusos sexuals de tal manera que els infants puguin identificar alguns elements bàsics. El bloc es completa amb activitats orientades a facilitar la discriminació entre les mostres habituals d’afecte i l’abús.
- 4) “Seguretat Personal”. Tracta de proporcionar models de resposta davant d’un conjunt de diverses situacions relacionades amb possibles abusos o agressions. L’element conductor són les anomenades “tres preguntes de l’estrany” com un recurs argumental que potencia que els infants es reflexionin sobre la conducta a seguir en cada circumstància.
- 5) “Els secrets”. El secret com a element crucial en el manteniment de la situació d’abús.
- 6) “Demandar ajuda”. Tracta de la denúncia i la demanda d’ajuda de l’infant. L’objectiu és facilitar el trencament del silenci als infants en situació d’abús així com potenciar la idea que els adults de confiança poden ajudar.

Ple que fa als objectius i continguts de la proposta:

En finalitzar l’aplicació del programa, els alumnes hauran de:

- Conèixer i entendre el que és un abús sexual.
- Conèixer i entendre el que significa un maltractament.
- Saber diferenciar l’abús sexual d’altres tipus de contactes normals.
- Poder reconèixer algunes situacions en què es pot produir l’abús sexual.
- Saber diferenciar els secrets que cal guardar dels que no.
- Disposar de senzills models de resposta davant una forma de contacte o exhibició no apropiada o desagradable.

- Entendre que la responsabilitat de l'abús sempre és de l'agressor.
- Saber que no sempre es pot evitar l'abús, però que cal demanar ajut per tal que no es repeteixi.
- Comprendre que amagar l'abús, si s'ha produït, és la pitjor de les solucions.
- Saber i entendre que per solucionar els problemes personals sovint cal demanar ajut a persones adultes de confiança.
- Ser capaços d'ajudar-se entre si, si cal denunciar un abús.
- Conèixer i saber com utilitzar els diferents recursos socials d'ajud.
- Haver pres consciència que els nens i les nenes també tenen drets.

Al Quart capítol es presenta la metodologia i activitats desenvolupades al programa.

A Nivell Institucional

Es pretén que les institucions i serveis municipals implicats donin suport a la creació i manteniment d'una xarxa interinstitucional que permeti canalitzar de manera adequada el treball en aquest àmbit. En el sentit que tant els esforços de pares i mares i professionals o les accions comunitàries sense continuïtat serveixen de ben poc sinó s'afavoreix la consolidació dels resultats positius que puguin assolir.

Professionals sociosanitaris i de seguretat.

Donat que tant el maltractament en general com l'abús sexual en particular són situacions incòmodes tant per als professionals que han d'afrontar-les com per a les persones que han de protegir els nens es van proposar la creació d'equips estables al territori que es denominen Equips Locals.

El plantejament d'aquest eix es basa en: el benestar infantil no és un mai un regal, és el resultat d'una acció de tota la comunitat i del convenciment del paper clau que hi juga el professional en la prevenció i el tractament.

Així, es proposa que els professionals treballin en equip per:

- Impulsar tant com es pugui les diferents possibilitats de participació dels professionals dels serveis que operen al territori.
- Consolidar la xarxa de col·laboració a nivell local reforçant la formació, tant per a la detecció com per a la intervenció i la prevenció.
- Clarificar els circuits de derivació i ofertar diversos tipus d'assessorament al llarg del programa.
- La constitució de grups multidisciplinaris i multiinstitucionals en un marc comunitari amb una perspectiva i una metodologia compartida pot ser una bona manera d'abordar els problemes de maltractament i abús sexual.

Aquests grups podrien funcionar en diferents nivells:

- Un gran grup encarregat de la sensibilització i presa de consciència.
- Un grup local de treball com a referència per a la presa de decisions de la resta de professionals del territori.
- Un grup interdisciplinari que treballa les diferents situacions que es presentin i que pogués reunir als professionals implicats per a intervenir en una situació concreta.

La idea que mou la creació dels equips locals és que el maltractament s'ha de tractar a partir de la col·laboració entre els serveis. Per això els professionals han d'aprendre a treballar junts. Així, aquests equips locals presenten les característiques següents:

- Interinstitucionals (ajuntaments, consells comarcals, Diputació, Generalitat)

- Interdisciplinaris (treballadors socials, metges, psicòlegs, educadors...)
- Intersectorials (salut, educació, serveis socials, seguretat...)

Tasques dels equips locals.

- Aportar dades per al diagnòstic sobre l'atenció a la infància en risc i en situació de maltractament.
- Ser punt de referència del programa al municipi.
- Potenciar la participació dels diferents dispositius (salut, justícia, etc.)
- Recollida i elaboració de propostes de millora en l'atenció a la infància.
- Vetllar per l'acompliment de les propostes que sorgeixen i potenciar els temes d'infància al municipi.

Metodologia de treball per a un equip local.

Fase 1: Prèvies. Presentació a tècnics i polítics. Constitució de l'embrió de l'equip local. Elecció composició equip local.

Fase 2: Presentació. Diagnòstic infància al territori. Gestió de l'acte formal de presentació del programa a la comunitat.

Fase 3: Consolidació. Organització i gestió dels cursos. Consens respecte a funcions i tasques de l'equip local. Inici treball circuits territori.

Fase 4: Cursos. Vetllar per la dinàmica participativa en els cursos. Consens sobre metodologia a desenvolupar en la "sessió 10" dels cursos.

Fase 5: Continuarà. Elaboració circuit atenció territori. Recollir propostes de futur i millora de l'atenció. Valoració del treball fet pe l'equip local.

"Sessió 10" del curs. Aquesta última sessió del curs de formació es va plantejar com un espai per a treballar col·lectivament les propostes sorgides al llarg de les sessions de formació. Aquestes aportacions també servirien per ajudar a dibuixar les propostes de futur del programa en el territori i per comprometre més els assistents i les institucions en la seva execució.

Sobre la comunitat escolar.

L'escola és un observatori privilegiat de la conducta infantil, així que juga un paper molt important en la possible detecció i prevenció dels maltractaments i abusos. Tot i que no ha de ser l'única responsable de la posada en marxa de programes de prevenció, sinó que ha d'estar coordinada amb altres recursos del municipi.

Pel que fa als mestres, aquests juguen un paper clau. Tant , per una banda, en l'àmbit educatiu com en el de la detecció i alerta, ja que el mestre es pot constituir en la persona de confiança de l'infant i ser l'encarregat de posar en coneixement dels serveis especialitzats les seves sospites o constatacions, demanat ajut i protecció per a l'infant en risc.

Als alumnes, el programa ha ajudat a desenvolupar una actitud positiva cap al propi cos, desinhibint sentiments de vergonya i provocant una alta expectativa, que fes que nois i noies comencessin a abocar preguntes sobre sexualitat i altres temes relacionats.

Els pares i mares, no obstant, són considerats com els educadors clau en aquests temes, per això hi tenen adreçada una part del material del programa. La col·laboració de pares i escola és un element imprescindible en el desenvolupament d'accions conjuntes d'educació i prevenció.

Finalment, l'ordre de desenvolupament del programa en la comunitat escolar va ser:

- 1.-Presentació al conjunt d'escoles de la població.
- 2.-Selecció de les escoles que manifesten estar interessades en l'aplicació del programa.
- 3.-Reunió organitzativa entre l'equip tècnic l'equip de mestres de l'escola encarregats de l'aplicació del programa.
- 4.-Organització d'un curs de formació, dirigit preferentment als mestres de les escoles participants en l'experiència pilot.
- 5.-Cap a la meitat del curs de formació, es va iniciar l'aplicació del programa a l'escola (prèvia presentació als pares i mares), la qual cosa permetia que, al llarg de les sessions pendents dels cursos, es pogués dedicar una part del temps a posar en comú els avenços realitzats i les dificultats que poguessin haver sorgit.
- 6.-Al final del curs de formació, i mentre dures l'aplicació del programa, es va oferir la possibilitat d'organitzar una reunió d'assessorament sobre aspectes concrets del programa quan els mestres de cada escola participant ho creguessin convenient.
- 7.-Un cop finalitzada l'aplicació del programa es va demanar als mestres que retornessin els fulls de seguiment i fessin una valoració qualitativa de com havia funcionat el programa.
- 8.-Es proposa una activitat final de cloenda, conjunta per a tots els professionals de cada municipi participant en l'experiència, amb les dades obtingudes de l'anàlisi dels qüestionaris pre i postadministrats en cadascuna de les fases del projecte als diferents col·lectius participants.

Discussió dels resultats.

Per tal de poder valorar correctament els resultats del programa, així com per a minimitzar els possibles errors i incorporar els suggeriments i millores, s'ha realitzat una avaluació al llarg de tot el procés de aplicació del programa, així com una avaluació inicial i final.

En base a ella es pot afirmar que aquest programa és un programa pertinent en relació amb les dades estadístiques que es tenen sobre la possible incidència i prevalença de la problemàtica dels abusos sexuals i els maltractaments infantils. És un programa suficient, ja que existeix coherència i concordança entre els objectius, la fonamentació teòrica i les actuacions realitzades. També està ben implementat, és a dir, el que s'ha fet respon al que estava planificat.

En general, es pot dir que el nivell de satisfacció manifestat en les valoracions realitzades pels mestres, altres professionals i pares és elevat.

I pel que fa a les *Conclusions* el benefici més important del programa és la visió que aporta, en considerar l'abús sexual i d'altres maltractaments infantils no com un problema individual sinó com un problema comunitari que requereix un abordatge comunitari.
