

VALOR HUMÀ. EL MODEL RELACIONAL-VINCULAR AL TREBALL SÒCIOEDUCATIU DEL MUNICIPI DE CASTELL-PLATJA D'ARO

Valor humà és una recerca participativa que ha fet l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i el Grup de Recerca, Innovació i anàlisi Social (GIAS) de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés de la Universitat Ramon Llull. Aquesta investigació es fonamenta en la validació d'un model de treball que anomenem relacional-vincular i que és un model d'atenció a les persones i a la comunitat reeixit per una metodologia concreta que millora la qualitat de vida de les persones, tant dels professionals que el vehiculen com dels ciutadans que en són protagonistes, a títol personal o com a comunitat, perquè els dona més eines personals, millora la seva autopercepció i elimina factors de risc en les seves vides. Aquesta recerca confronta l'experiència pràctica de la posada en marxa d'un model a proves sistemàtiques i científiques per obtenir evidències empíriques que validin aquest model de treball.

Al municipi de Castell-Platja d'Aro porta molts anys aplicant aquest model i volia saber quins efectes ha tingut en la qualitat de vida de la població.

Antecedents

El model vincular-relacional comença a implementar-se en l'atenció sòcioeducativa del municipi de Castell-Platja d'Aro des de l'inici dels serveis d'atenció a les persones. Al voltant del 1987, els serveis socials comencen a implementar-se. A principis dels anys 90, el municipi comença a crear projectes destinats a infants i joves. També s'obre un casal per atendre les necessitats de la gent gran. En aquesta dècada, molt projectes es van crear i van continuar creixent i desenvolupant-se en el transcurs dels anys. Aquests es van anar adaptant a les necessitats de les persones i tots ells es van anar expandint.

El model relacional-vincular té les seves bases en el model sistèmic i té els següents principis:

- Una mirada global i interrelacionada de l'atenció a les persones
- La perspectiva sistèmica a l'hora d'abordar les situacions
- La intervenció centrada en la persona
- Acompanyar des del vincle
- La creació de contextos i projectes nutritius
- El professional com a eina relacional
- Sistemes i subsistemes teixint una gran xarxa
- La inclusió social
- La pedagogia Social Comunitària

Basats en aquests principis els serveis, projectes i programes s'han anat expandint i millorant. Al 2008, després del tancament de la UEC es van donar nombrosos incidents de conducta antisocial, incívica i inclús pre delictiva amb un grup nombrós d'adolescents. En aquell moment es va demanar l'Assessorament de l'Equip de Prevenció i medicació comunitària del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i en col·laboració amb ells es va crear la Comissió per la Prevenció de la Delinqüència Juvenil i tots els professionals convocats es van unir en aquest objectiu. En un principi, els serveis que en van formar part van ser Policia Local, Mossos

d'Esquadra, Serveis Socials, àrea de Joventut, Escoles i Institut, EAP i els professionals del Departament de Justícia.

Va ser en aquest moment, quan es va començar a funcionar com una xarxa dinàmica on es comparteixen les idees, preocupacions, observacions i propostes. Aquesta comissió va activar un procés dinàmic que va passar per diverses fases i que va anar generant un model de creixement basat en els principis sistèmics.

Aquesta nova forma de treballar va fer que els professionals veiessin les intervencions, els projectes, els problemes i els símptomes en un context més ampli podent connectar el que estava passant amb el context on estava passant. Aquesta aproximació va permetre major flexibilitat i crear noves possibilitats i perspectives on veure i entendre els problemes. Els professionals participants de la Comissió van introduir una visió més àmplia i horitzontal de l'organització dels diferents serveis i aquest model va donar més opcions que no pas un model lineal.

El pensament circular i de creixement i el model sistèmic (acció-reacció-interacció) ha generat descobriment, informació, ordre i connexió. Seguint el model de creixement de la Virginia Satir, la comissió es va organitzar tenint en compte els següents valors:

- Les relacions són entre iguals en termes de valor.
- Els rols impliquen una funció en un determinat moment.
- La igualtat es manifesta en igualtat de les persones, connexió, interès i acceptació de les igualtats i les diferències.
- Les persones senten afecte, respecte pels altres i per sí mateix, llibertat d'expressió i validació.

Aquest clima de creixement va permetre generar un sentiment de suport entre els professionals que han manifestat que aquest model proporciona:

- Un coneixement més profund dels diferents serveis entre ells
- Una perspectiva que permet veure les capacitats i no la manca d'elles
- Un anàlisi més ampli de les necessitats
- L'optimització dels recursos de la comunitat
- Agilitat i adaptació
- Ser més resolutius
- Millorar les estratègies de prevenció i mediació.

Després de 9 anys treballant junts i havent ampliat els serveis que conformen la Comissió (Llar d'infants, Centre Cívic, Esports, Casa Lila, Biblioteca, Promoció econòmica, PFI) es va decidir que la denominació que tenia la Comissió ja no reflectia el que estàvem fent. El nom original era Comissió per a la Prevenció de la Delinqüència Juvenil, però el focus de la feina havia canviat dels incidents i els problemes a promoure la convivència. La Comissió, actualment, s'anomena: comissió per a la Promoció de la Convivència. Hem passat de la delinqüència a la convivència. Aquest és un canvi molt important per a nosaltres.

Amb tota aquesta trajectòria, a finals de 2014, la Comissió per a la Promoció de la Convivència, reunida a la seu de la Policia Local, es va fer una pregunta: això que fem i com ho fem està donant resultats? La pregunta va sorgir perquè feia temps que el poble estava molt tranquil i que la satisfacció professional anava en augment. Per això vam decidir sotmetre'ns a estudi, ser objecte d'estudi d'alguna universitat que tingués una mirada objectiva sobre nosaltres. I així va ser, fàcil i ràpid. El grup GIAS (Grup de Recerca Innovació i Anàlisi Social de la Facultat d'Educació Social i Treball Social

Pere Tarrés de la Universitat Ramon Llull) es va engrescar amb el projecte perquè estava en la línia dels seus objectius, i de seguida es va signar un conveni entre les dues institucions (Ajuntament i Universitat) per dur-lo a terme. El treball conjunt ha estat fluid i el procés de la recerca, un camí d'aprenentatge per a totes i tots.

A continuació exposem un resum de la recerca. La recerca completa està recollida al llibre: **VALOR HUMÀ. El model relacional-vincular en el treball socioeducatiu del municipi de Castell-Platja d'Aro.**

Hipòtesis i objectius de la recerca

Hipòtesi de la recerca

L'objectiu de la recerca és intentar validar la hipòtesi inicial, que és la següent:

Treballar amb un model relacional-vincular i amb fonaments propis de la pedagogia social comunitària ha millorat la qualitat de vida i el benestar de les persones que han participat en els projectes del municipi, ja que s'ha enfortit la salut comunitària de la població, la participació social i l'apoderament de les persones i de les comunitats i s'ha avançat en la construcció d'un model de ciutadania crític, actiu i compromès.

Es vol, doncs, comprovar si un model de creixement centrat en la persona i en el treball cooperatiu ajuda una comunitat a superar els seus problemes i a esdevenir resilient i *nutritiva*¹.

Altres objectius de la recerca

A més de la confirmació d'aquesta hipòtesi amb dades, la recerca té altres objectius en paral·lel, que són:

Conceptualitzar i sistematitzar el model relacional-vincular del municipi de Castell-Platja d'Aro

- a. Definir el model relacional-vincular.
- b. Elaborar una guia teoricometodològica (amb materials de suport) del model per a professionals, perquè puguin aplicar-lo en la seva tasca socioeducativa.
- c. Visibilitzar i difondre el model d'intervenció socioeducativa mitjançant publicacions, jornades...

¹ En aquest context, *nutritiu* s'oposa a tòxic.

Avaluar l'impacte del model relacional-vincular en projectes que l'apliquen en persones i grups al municipi de Castell-Platja d'Aro i a S'Agaró.

- a. Identificar i valorar els principis, criteris, metodologies i actuacions anteriors que han influït a la pràctica diària de les professionals, recursos i serveis i als quals, tant les professionals com la ciutadania, atribueixen un valor significatiu:
 - Identificar els beneficis que el model d'intervenció ha aportat.
 - Identificar els aspectes que no han contribuït a la millora de les situacions de vida de les persones.
- b. Identificar resultats produïts per raó de l'aplicació del model:
 - Entre les professionals
 - Entre participants
 - En la comunitat

Generar cooperació entre les professionals i la ciutadania per reforçar i consolidar els efectes positius produïts i per millorar aquells aspectes que requereixin canvis.

- a. Potenciar un procés de millora i de transformació de l'acció socioeducativa.
- b. Fomentar, mantenir i enfortir el treball en xarxa.
- c. Orientar sobre línies innovadores i eficients.
- d. Proposar millores als diferents espais d'intervenció.
- e. Formar les professionals per estendre l'aplicació del model relacional-vincular.
- f. Definir com es poden posar en marxa les propostes de millora i les recomanacions que deriven d'aquesta recerca.

Afavorir la transferència del model relacional-vincular a l'àmbit social i científic.

Metodologia de la investigació

La metodologia avaluativa pretén obtenir judicis de valor sobre el disseny, l'aplicació i els resultats de programes d'acció social. Aquests judicis de valor, degudament tractats, podran

després sustentar la presa de decisions per implementar millores en aquests mateixos programes(Morata 2009)

El model participatiu de la investigació avaluativa té les següents característiques:

1. La investigació s'orienta al desenvolupament de canvis i processos de millora en els contextos en els quals es duu a terme.
2. La implicació dels subjectes del context investigat en la investigació resulta clau per aconseguir el canvi proposat. Partim de la idea que qualsevol pla de millora, per ser efectiu, ha de ser assumit per qui l'ha de portar a terme. Participar directament en el seu disseny permet identificar-s'hi i comprometre-s'hi més.
3. El treball conjunt i el diàleg són generadors de coneixement. Més enllà de les dades, la informació necessària per a la transformació i millora dels contextos, el coneixement aflora en el diàleg que es genera i en la seva interpretació.
4. El procés té un caràcter d'espiral, és a dir: a mesura que la investigació es va desenvolupant, s'obren nous interrogants i apareixen nous objectes d'estudi que poden provocar noves línies de treball o de millora en la organització.
5. Aquest model participatiu permet transferir a altres espais i àmbits d'intervenció els aprenentatges i les pràctiques realitzades.

Resultats

Un cop vist com el model relacional-vincular impacta sobre els individus, les professionals i el conjunt de la comunitat, tornem a la hipòtesi d'aquesta recerca, a la pregunta que enceta aquesta investigació:

D'acord amb la primera part de la hipòtesi, les respostes dels usuaris i professionals recollides en entrevistes i en qüestionaris evidencien que l'aplicació d'aquest model de treball socioeducatiu té un impacte multidimensional i positiu en les condicions de vida de les persones: se senten més properes als recursos i professionals de l'Administració, confien més en el seu projecte de vida, creix el seu nivell de benestar subjectiu en sentir-se escoltats i la sensació de seguretat i confiança en l'entorn es fa més sòlida. I, des d'una perspectiva que transcendeix l'individu, s'incrementa significativament el capital social, la xarxa de relacions i la circulació social de les persones, i també els circuits d'inclusió que es dibuixen a partir d'aquí.

Aquestes conclusions concorden amb les idees i directrius que marquen els darrers textos legislatius a diferents nivells (supracomunitari, estatal i regional), les darreres recerques en l'àmbit acadèmic i el posicionament i propostes de bona part dels agents interessats a Catalunya en les polítiques socials. Tots consideren necessari aprofundir en la integració del model d'atenció social i el model d'atenció sanitària, amb el focus en la persona usuària, afavorint-ne la promoció de la independència, la creació

d'entorns físics i socials facilitadors, la protecció i garantia de la intimitat i privacitat i un increment del benestar subjectiu, tant des d'un punt de vista identitari com d'autoconcepte.

Aquesta integració en el municipi de Castell-Platja d'Aro, si bé no està articulada institucionalment, sí que s'articula operativament en xarxes de treball interdisciplinari.

És un fet que el treball socioeducatiu, que actua com a mecanisme de canvi en la vida de les persones, està produint canvis positius tant en individus com en grups.

Un altre tema, però, és la segona part de la hipòtesi, conforme també s'enforteixen *processos de participació social actius i d'apoderament de les persones i de les comunitats per a la construcció d'un model de ciutadania crític, actiu i compromès*.

Els resultats de la recerca ens permeten constatar que, si bé s'articulen xarxes comunitàries i processos d'incorporació social, el salt cap a una ciutadania *crítica, activa i compromesa* és més difícil de validar. El model articula un pla de treball que va des de l'acompanyament individual fins al grupal-comunitari, amb projectes que promouen un enfortiment comunitari i un entorn acollidor. Però, en els programes analitzats, no podem assegurar que hi hagi un model clar i ben delimitat que vertebrï aquests processos de treball des d'un punt de vista cívic i polític. No obstant això, actualment la Regidoria de Participació Ciutadana està treballant en aquesta línia i s'han fet processos de participació en altres àrees que no són objecte d'aquest estudi.

Aquesta recerca ja està finalitzada i serà publicada al mes d'abril per la Generalitat de Catalunya en format de llibre (us en podem enviar una còpia). Es realitzarà una Jornada de presentació on tindran molt protagonisme els ciutadans i on es divulgarà el model de treball a tota la població. També s'ha gravat un reportatge sota el mateix títol que il·lustra el model i com és viscut pels propis participants, professionals i polítics.

Aquesta recerca ha provocat un efecte transformador dels serveis, ja que també ha posat de relleu els aspectes a millorar i això ens està impulsant a posar base, enfortir, expandir i aprofundir en el model de treball.

Elements de transferència

Hi ha elements d'aquest model que tenen a veure amb elements contextuais que condicionen la seva hipotètica adaptació a qualsevol altre servei socioeducatiu. El primer té a veure amb el fet que Castell-Platja d'Aro és un ajuntament amb una notable inversió en polítiques socials, lluny de les restriccions pressupostàries de molts altres municipis catalans en circumstàncies similars.

En termes estrictament professionals, aquesta proximitat afavoreix també un ecosistema format per equips amb una visió conjunta sobre el treball en xarxa, la definició d'objectius i el model d'intervenció.

Dit això, quins altres elements són, segons el nostre parer, aplicables a altres contextos de treball diferents? De quina manera podem afavorir la **transferència** d'algunes pràctiques professionals?

Sens dubte, la situació pressupostària i el múscul a l'hora d'invertir en polítiques socials a Castell-Platja d'Aro és una variable a tenir en compte a l'hora de replicar el model. En aquest sentit, un municipi que no té prou recursos pressupostaris està en condicions d'adaptar el model? Per descomptat que sí. El model relacional-vincular no està condicionat a un gran nombre de recursos, professionals i projectes, sinó a la manera com aquests s'articulen en l'acció socioeducativa. Per tant, no es tracta tant de centrar-se en **què** es fa, sinó en **com** es fa.

És important assenyalar que el canvi i l'adaptació del model té diferents nivells d'aplicació:

A nivell individual

El primer nivell és l'estrictament personal i professional. El projecte pot ser aplicat per una sola persona en un equip que treballa amb un model diferent? Sí, una sola persona pot treballar des d'aquest model. Ho pot fer perquè les professionals tenen dins el seu àmbit un espai de llibertat: cadascú decideix com atén les persones, com articula els recursos, com es vincula a la xarxa i com es relaciona amb la resta d'agents.

La professional pot escollir i assumir la responsabilitat sobre el seu recorregut formatiu i sobre la protecció de la seva persona. També envers la persona que atén i la intervenció que fa. Com més coneixem la nostra eina de treball, més elements tenim per fer-la servir. La professional pot revisar els seus patrons –que inclouen la forma de veure el món, les creences, la cultura, les seves potencialitats i vulnerabilitats– i, a partir d'aquesta presa de consciència, pot revisar la pròpia construcció del món i de la professió, i això correspon a l'àmbit purament individual.

La professional pot fer la *radiografia* de l'organització on presta serveis per reconèixer els aspectes positius de la seva pròpia pràctica i crear-se un espai d'autonomia. Així mateix, pot activar la xarxa per respondre a situacions que depenen de la seva competència.

No es pot negar que una perspectiva d'intervenció contrària o allunyada del model pot limitar el seu impacte en alguns aspectes. En tot cas, és important assenyalar que pot afectar el que es fa, però no la manera com es fa.

D'altra banda, no hem d'oblidar que, d'acord amb la perspectiva sistèmica, un canvi en un dels membres del sistema provoca el canvi en la resta del conjunt. Per tant, si com a professionals actuem com a agent de canvi, la nostra relació amb altres professionals, agents comunitaris o socials pot tenir un efecte contagi i noves possibilitats de connexió que amplifiquin els efectes de la manera de treballar, que es traduirà en projectes, comissions o metodologies noves.

Així doncs, si molts agents incorporen aquest model, el seu impacte creixerà exponencialment.

A nivell d'equip

El segon nivell d'aplicació és el de l'equip d'intervenció. L'experiència de Castell-Platja d'Aro ens demostra que poden conviure alhora equips que treballen amb models diferents. Però, des de la nostra perspectiva, concebem la professional com a agent de canvi i, per tant, qualsevol situació que generi tensió o conflicte pot reconduir-se. La professional comprèn la complexitat de la situació i decideix posicionar-se en una altre lloc. En equips on la jerarquia i el control són molt marcats, el repte és més complicat i pot requerir ajuda externa.

Els equips es poden entendre com un grup de professionals que treballen junts o bé, d'acord amb el model, com una organització que es proposa una tasca i s'organitza per assolir un objectiu comú. Respectant les particularitats i els potencials de cadascú, tots els membres saben quin és l'objectiu i cap on van, i s'organitzen per atènyer-lo. L'aplicació del model relacional-vincular en equip té unes potencialitats innegables també en termes sistèmics. Reconeix la importància de cada membre del grup i corresponsabilitza i apodera les aportacions de cadascú per al bon funcionament de l'equip.

A nivell de xarxa

El tercer nivell és el nivell de xarxa. El treball en xarxa també es configura dins l'equip, a partir de l'especificitat que aporta cada àmbit. Davant d'un problema comú, es fa una exploració de la posició de cadascú. És important que el primer que prengui consciència del problema o de la situació demani ajuda a la resta per cercar solucions o millores. La construcció d'una visió compartida posa en relleu les aportacions singulars de cada àmbit, i així s'afavoreix l'ampliació, coherència i multiplicació de les respostes. Per fer viable la potencialitat de la xarxa, aquesta ha de poder tenir capacitat d'articular respostes a les necessitats detectades i cal que sigui legitimada per les institucions que la configuren.

A nivell comunitari

Un quart nivell d'implementació del model correspon a l'articulació de xarxes comunitàries i de promoció del capital social destinades a crear, amb un treball socioeducatiu compartit, una *malla de protecció* perquè les persones usuàries puguin engegar itineraris de circulació social. El model potencia el treball comunitari, de manera que les persones evolucionen de ser beneficiàries fins a participar en programes sociocomunitaris. En termes de serveis socials, la comunitat pot ser un recurs inesgotable si s'aprofundeix en la lògica de la construcció de xarxes socials. No cal partir d'una situació de desenvolupament avançat ni en nombre d'agents comunitaris ni de projectes. Però sí que cal que alguns agents comunitaris que comparteixin el model s'hi impliquin i col·laborin. És necessari que els serveis socioeducatius assumeixin el compromís de participar-hi, atès el rol funcional i sistèmic que tenen com a agents comunitaris. La mida petita d'un municipi pot ser una oportunitat més que no pas un inconvenient si s'aglutinen els agents clau per desenvolupar el model.

No es poden obviar les possibles resistències davant del model: respecte als treballadors que tenen funcions de control social, entenem que l'aplicació del model

relacional-vincular pot suscitar dubtes pels riscos que comporta la proximitat i la intensitat en la intervenció. Nosaltres, però, fem una lectura contrària a aquest suposat risc i subscriuim la següent afirmació:

“Un model de treball com el que proposem, que parteix de la transparència i de l'honestedat de la professional, de la importància de la relació humana i del vincle que s'estableix, és un model facilitador per afrontar moments especialment difícils de la nostra tasca: posar límits, confrontar, comunicar decisions desagradables, per exemple quan hem d'exercir funcions de control, etc.” (Viñas i Fabregó, 2012).

Un altre dels riscos i dificultats identificats pot tenir relació amb la càrrega de feina de les persones professionals. En aquest cas també hem arribat a la conclusió exactament contrària: l'aplicació del model allibera la professional, que té més temps per créixer professionalment. Per què? Primerament perquè la col·laboració permet distribuir la feina entre diversos professionals de manera més eficaç i eficient; i en segon lloc, perquè suscita canvis que estimulen els equips i afavoreixen l'aparició de dinàmiques de millora. Entenem que pot haver-hi organitzacions i serveis amb dinàmiques i models molt instaurats que veuen molt complicat modificar la seva manera de funcionar. Però també som conscients de la capacitat dels individus i grups per introduir petits canvis que transformin el conjunt del sistema.

Encoratgem les professionals amb ganes d'incorporar noves maneres de fer, pensar i veure la seva tasca que sense por esdevinguin agents de canvi. Que busquin al seu voltant persones amb qui connectar, col·laborar i començar a construir. Aquest model pot ser una guia en el seu camí.