

Ens creuran si no hi creiem?

Will they believe us if we don't believe it?

Àngels Sabater Corral¹

Aquest escrit l'he fet com una reflexió personal i un recordatori dels principis de la nostra professió, que en segons quins escenaris i pressions ens és difícil aplicar i recordar. Hi plantejo la necessitat de fer més pes a l'ètica professional i d'intentar rebaixar la pressió de les institucions públiques en els moments actuals.

Em pregunto com han de rebre i assumir les persones amb qui treballem des de serveis socials els canvis habituals de professionals, com han de sentir-se quan després d'una anàlisi i treball planificat conjuntament que parteix d'una bona vinculació, objectius pactats i madurats entre les dues parts, troben que quan s'ha definit i planificat el seu projecte de canvi, s'ha traçat un viatge acceptat i se'ls ha encoratjat, una de les parts ja no farà el viatge, i sovint ni tan sols s'ha acomiadat, ni ha pogut presentar d'una manera respectuosa el nou company... De quina manera podem empoderar cap al canvi quan el treball conjunt ha de durar mesos, potser anys, ha de ser sostingut però alhora hi ha tanta mobilitat professional? Realment és un model que té en compte a la persona? A què respon? És revisable? Molt probablement sí...

Ara que es comença a focalitzar en les nostres actuacions i es remarquen les bones pràctiques de la professió, s'analitza i s'aprofundeix en la definició de codis deontològics, no seria un bon moment per repensar aquest punt? Quin model d'atenció estem fent servir? En quines situacions seria menys impactant o positiu un canvi de professionals i en quines altres seria desaconsellable? Per què?

Com a societat som i venim d'una estructura social amb gran influència del pensament neoliberal, en què la precarietat

Per citar l'article: SABATER CORRAL, Àngels. Ens creuran si no hi creiem? *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2018, n. 212, p. 165-167. ISSN 0212-7210.

¹ Col·legiada 8045, diplomada en treball social. IMSSB. Ajuntament de Barcelona.
angie.sabater@gmail.com

econòmica ha estat i continua estant molt present. Atenem un percentatge elevat de casos on la prioritat és cobrir necessitats bàsiques... Però un detall que crida l'atenció és com s'avalua la intervenció dels nostres serveis, és a dir, no només s'han de quantificar els casos atesos per números d'intervencions i entrevistes fetes traient a partir d'aquests números conclusions vàlides, sinó que també s'haurien d'analitzar altres indicadors, com poden ser la qualitat de la intervenció emprada mesurant els resultats obtinguts tant en positiu com en negatiu o bé canvi zero, a curt, mig i llarg termini, uns indicadors que no sempre es tenen presents quan es dirigeix la mirada a les estadístiques o informes que es publiquen. S'hauria de posar més pes a la qualitat de l'atenció que a la quantitat de casos atesos i quantificació de despesa feta, ja que no només es tracta de quantificar ajuts econòmics i casos atesos.

Penso que un criteri per posar llum a la problemàtica i ajudar a planificar millor cap a quin model d'atenció i intervenció volem anar seria detallar les dificultats detectades, predisponibilitat o no de canvi, habilitats i potencialitats de l'usuari, objectius cap al servei, intensitat del cas i partint d'aquesta anàlisi cercar una consolidació dels mini equips dintre dels mateixos equips d'atenció, marcant nivells d'intervenció més o menys llargs segons la intensitat del cas, és a dir, en funció de la complexitat de cada situació i càrrega de canvis a treballar. I no només això, sinó segons el recel de l'usuari cap al servei, resistències, potencialitats, capacitat d'acceptació del canvi, i com l'usuari es posiciona davant de tot això. Aquests indicadors també haurien de ser mesurables.

D'altra banda, sorprèn en segons quins entorns i situacions sentir dels mateixos professionals que els usuaris molts cops amaguen informació, o menteixen, o que no ens produeixen simpatia... Molt probablement sigui fruit de les nostres experiències prèvies tant personals com professionals i al posicionament de l'usuari cap al servei, ja que ell també té els seus prejudicis... Té lògica, però, que si cada tres mesos l'atén un professional diferent, si bàsicament es cobreix el tema econòmic però per la situació dels equips no es treballa com voldríem el canvi de la situació i l'empoderament de la persona... No és una reacció humana i comprensible? Potser nosaltres també hauríem de canviar alguna cosa si volem que l'engrenatge sigui diferent. I si tiro d'aquest fil, apareixen, doncs, diverses qüestions: si les situacions laborals dels professionals fossin més estables, aquest fet es produiria de la mateixa manera? Milloraria l'atenció cap als nostres usuaris? Hi hauria més motivació per mantenir-se dins els mateixos equips? Com se senten la resta de membres de l'equip quan perden un company? Hi hauria més implicació per les dues bandes amb més estabilitat dels equips? O no canviaria res? Seria bo poder analitzar-ho i veure'n les diferències, si és significatiu o no per a la qualitat del servei. S'haurien de potenciar

més els criteris tècnics i la motivació i implementació d'aquests criteris.

I no vull dir amb aquesta reflexió que els tècnics no tinguem dret a canviar d'entorn laboral o no siguem professionals ben preparats per desenvolupar les nostres tasques, tot al contrari, sinó que se n'hauria d'incentivar d'alguna manera l'estabilitat, formació, motivació, permanència i consolidació, i més quan es preveu que la intervenció serà llarga i complexa. El criteri tècnic hauria de prevaldre sobre el criteri estadístic.

D'altra banda, si l'entorn ens condiciona a tots, seria bo no sentir-se com a professionals culpables de situacions que no es desenvolupen amb l'èxit previst i s'haurien de tenir en compte les limitacions de l'entorn en què ens trobem segons cada situació. Som responsables de la nostra actuació però no de l'entorn on la desenvolupem.

Com a conclusió, tancaria aquest article fent una crida a l'anàlisi de la intervenció en els moments actuals així com una reflexió als poders públics per mantenir i millorar l'actual model d'atenció dels nostres serveis socials, formant-los i motivant-los, treballant per la cohesió i la recerca de la millora en la intervenció, i per millorar d'una manera més efectiva les situacions.

D'altra banda, sobre els professionals, és important fer una crida a la responsabilitat individual que tenim tots i una mirada de recordatori sobre la importància i els valors de la nostra professió, evitant jutjar i deixant-se portar per procediments emocionals de situacions anteriors viscudes, mirant de ser al més neutres possibles.