

Tracte o Mal-Tracte en la nostra pràctica professional

Treatment or Mistreatment in our professional practice

Paqui Gómez Pozuelo¹

Resum

L'enunciat "Tracte o Mal-tracte en la nostra pràctica professional" ens ofereix la possibilitat de pensar en el poder del professional davant la persona, en aquelles intervencions en les quals, de vegades, la invisibilitat i la inconsciència del poder que es té pot fer que sigui exercit en *des-benefici* de la persona. Des d'aquest punt de partida us ofereixo conceptes i principis a partir dels quals sempre he intentat desenvolupar la meva tasca professional i que, amb aquesta petita empenta i des d'un marc de referència com Alzheimer Catalunya Fundació, exposo en aquest article.

Paraules clau: Relació, confiança, descompressió, reflexió, veritat.

Abstract

The concept of "Treatment or Mistreatment" in our professional practice describes a scenario where the "power" bestowed upon and exercised by the professional can be harmful to the person in our care interventions, due to the invisibility and the unawareness of the professional of his or her power.

With encouragement from Alzheimer Catalunya Foundation as a frame of reference, in this article I express concepts and principles which I use as a guide to carry out my job as a social worker and a gerontologist.

Key words: Person-professional, Relationship, Confidence, Decompression, Reflection, Truth.

Per citar l'article: GÓMEZ POZUELO, Paqui. Tracte o Mal-Tracte en la nostra pràctica professional. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2016, n. 207, pàgines 163-170. ISSN 0212-7210.

¹Treballadora social i gerontòloga. Direcció Ajudar i Protegir. Alzheimer Catalunya Fundació. pgomez@alzheimercatalunya.org www.alzheimercatalunya.org

Aquest article neix del meu propi recorregut com a treballadora social i des de la necessitat de compartir amb tots vosaltres els coneixements que he anat adquirint al llarg d'aquests anys sobre un tema del qual, cada vegada més, els professionals volem impregnar-nos per tal de millorar encara més la nostra pràctica: el tracte a la persona.

En la realització de la tasca com a treballadors socials l'element clau que guia la nostra intervenció, allà cap a on mirem en les nostres decisions i intervencions, és la persona en la seva relació amb els altres i en el seu medi social. A partir d'aquest punt central relaciono el bon tracte amb quatre conceptes que intento desenvolupar des de la reflexió constructiva:

- 1- Acció i relació
- 2- Confiança
- 3- Descompressió
- 4- Veritat

1. Simbiosi entre acció i relació

A partir d'aquest títol, "Tracte o mal tracte en la nostra pràctica professional", el primer que em ve al cap és la simbiosi entre *acció i relació*.

En el nostre dia a dia laboral el professional ha de realitzar innombrables accions: "Sap fer-les, està preparat i les fa". L'execució és correcta, durant anys s'ha format per a aquestes tasques, però si en aquest "fer" la relació que s'estableix no està basada en la cobertura de les necessitats psicoemocionals de la persona atesa, aquest individu difícilment sentirà que realment se'l tracta com a persona (BROKER, D. 2013).

La manera de relacionar-nos amb la persona atesa marcarà indubtablement la intervenció i el vincle que construirem plegats. La relació persona-professional és cabdal per tal que els objectius plantejats adquireixin un altre significat, a partir de com, tant la persona com el professional, sentim que som tractats, l'un per l'altre, en la nostra singular manera de relacionar-nos.

Per poder entendre millor aquesta simbiosi entre acció i relació, m'agradaria reflexionar a partir de tres exemples que parteixen de la nostra pròpia realitat i experiència on la dignitat de la persona gran queda relegada a l'exigència estructural, a la funció mecànica..., a vegades incoherent amb el bon tracte i que va més enllà de la simple realització correcta de la tasca tècnica.

- 1) Les persones grans sovint han de ser ateses en situacions que considerem molt íntimes per a la dignitat humana, com per exemple, el moment del bany. El professional pot executar a la perfecció l'acció i no deixar cap plec de pell sense assecat i hidratar. Si en aquest moment tan íntim, el professional és conscient de la situació i fa possible que la persona senti la tendresa en tocar-la i en moure-la, que percebi un ambient

càlid i de seguretat, un ritme adequat en l'execució, un respecte cap a la seva identitat, cos i fins i tot història, a més d'aconseguir que la persona se senti *ben-neta*, també haurà aconseguit que se senti *ben-tractada*.

- 2) Un altre exemple en què ens trobem dia a dia és l'acte de treure la persona en situació de risc de casa seva i traslladar-la a una residència. Malauradament aquest fet es produeix més vegades de les que voldríem. És un moment generador d'un gran estrès tant per a la persona com per al seu entorn i pels professionals que realitzen l'acció. Les causes d'aquest estrès poden ser diverses, però la negació i la incertesa hi són determinants. En aquestes situacions, l'immobilisme no pot ser la resposta, és a dir, mantenir la persona en aquesta situació de risc, però sí que ho pot ser protegir-la oferint-li la possibilitat de manifestar i expressar el seu desacord, en comptes de manipular o amagar. Hem de poder prioritzar les seves emocions i sentiments, calcular el nivell de suport i empatia que necessita i proporcionar-l'hi. Ser sincer i demostrar afecte en una situació tan al límit per a la persona com aquesta, ens ajudarà a tots en aquest *acompanyament des del desacord*.
- 3) L'acte de prohibir a una persona que realitzi determinades pràctiques també n'és un altre exemple. En moments vitals de gran malestar la persona pot efectuar pràctiques desafiantes i transgressores, davant les quals un entorn "normatiu" i "social" pot respondre des de la prohibició o l'estigma, sense entendre que la persona està utilitzant aquesta via de comunicació per dir-nos que no està bé, que necessita ajuda.

Poder assumir el repte de veure més enllà d'aquest comportament, acceptar que amb el que li oferim no en té prou, identificar el rerefons, reconèixer la seva realitat... tot això ens ajudarà en la transformació per passar "d'apropiar-nos" a "apropar-nos" a ella, valorant-la com a un ésser únic i membre de ple dret a la nostra societat.

Aquests exemples ens porten a considerar que el Mal-Tracte del professional cap a la persona no és intencionat. Segurament l'auxiliar sortirà del bany pensant que està contribuint d'una manera molt eficient a prevenir futures úlceres o alteracions a la pell. Segurament el treballador social sortirà de la residència pensant que la protecció de la persona i la cobertura de les seves necessitats bàsiques estan assegurades. Segurament el director i l'equip d'aquest entorn "normalitzat" i "social" miraran la persona pensant que estan evitant la seva autodestrucció. Però hi ha aquest altre món de les relacions que irromp de ple en el món de les emocions i que és vital perquè la persona senti que realment és tractada amb dignitat i amb respecte cap a la seva llibertat.

Acció i Relació, ambdues es beneficien l'una de l'altra i les dues es necessiten.

Acció i Relació, ambdues es beneficien l'una de l'altra i les dues es necessiten.

2. Confiança entesa com un acte d'amor

Un altre concepte que em ve al cap quan parlem de Tracte o Mal-Tracte en la nostra pràctica és *La confiança entesa com un acte d'amor*.

Moltes vegades els professionals invertim molt de temps treballant perquè la persona confii en nosaltres amb la finalitat de poder aconseguir els objectius que, en reunió d'equip, hem decidit que són els que s'apropen més a l'excel·lència professional.

La transformació de la manera que tenim de desenvolupar la nostra pràctica ve quan el professional inverteix la direcció d'aquesta confiança: "Tu, persona, no ets qui has de confiar en mi, sóc jo el que he de veure el teu potencial i ajudar-te, acompanyar-te en tot el que necessitis. Sóc jo el que he de confiar en tu".

I dic que és un acte d'amor perquè en definitiva el que fem és una aposta forta i ferma per la persona. Des d'aquest punt de partida, el professional no és un boig enamorat capaç de fer qualsevol cosa per a ella i arrossegat-la en aquesta bogeria sense tenir en compte les conseqüències, sinó un valent compromès que podria en aquest camí triar un altre com a company/companya de viatge: malgrat que la por, la passivitat, la fugida, el joc de la pilota són molt suggeridores i atractives, decideix continuar i apostar per la seva elecció: La persona.

3. La descompressió

El tercer concepte que em ve al cap quan parlem d'aquest Tracte o Mal-Tracte envers la pràctica professional és *la descompressió*.

Des de la meua experiència sento que sovint el professional es queda atrapat entre les pressions externes de l'entorn de la persona: família, veïns, amics, altres recursos i professionals; i les pressions internes: la mateixa manera d'entendre l'exercici professional, el seu equip, l'organització per la qual treballa.

Davant d'aquesta realitat el professional pot arribar a la convicció de "Jo no puc fer res", que el portaria finalment al camí de la frustració, la desmotivació i la tristesa. Si algú de vosaltres esteu en aquesta situació la pregunta òbvia que em fareu serà: "I què puc fer?"

Davant les pressions, internes i externes, la meua experiència em diu que hem de sembrar, encomanar, arrossegat els nostres companys, les nostres organitzacions, a generar *espais de reflexió, de construcció i en comú*.

Aquests espais de reflexió i construcció des dels quals treballlem són tant interns com externs. Espais interns propis de la nostra organització, del nostre equip, allà on poder retrobar-nos amb nosaltres mateixos des del treball social i **aportar al conjunt la visió de la nostra professió**. Espais externs, propis de la persona i del seu entorn des d'on es pot oferir una versió tècnica sobre la situació que està experimentant la persona i en la qual el seu en-

Davant les pressions, internes i externes, la meua experiència em diu que hem de sembrar, encomanar, arrossegat els nostres companys, les nostres organitzacions, a generar espais de reflexió, de construcció i en comú.

torn l'està acompanyant amb una determinada intensitat que oscil·la des de la presència i la participació activa fins a l'absència o la passivitat.

Però quin objectiu tenen aquests espais i quin contingut ens poden oferir en relació a la manera com el professional tracta a la persona en el desenvolupament de la nostra pràctica?

Els espais interns ens han d'ajudar a definir quina és la nostra missió, visió i els valors que ens mouen.

Des d'un escenari clar, l'organització i els seus integrants podem començar a creure de veritat en la persona i en les seves possibilitats. Comencem a teixir arguments que ajuden a sostenir/contenir les pressions externes, incorporant la persona i la seva particular manera de veure la vida i de viure-la.

En aquest camí, nosaltres com a entitat tutelar i des d'aquests espais de reflexió i construcció vam definir que la nostra missió era "Ajudar i Protegir la persona en el seu projecte vital" des d'una visió clara: donar més valor, més pes, a la persona que al càrrec judicial o al motiu pel qual havia estat incapacitada.

L'equip, des d'aquests espais interns propis, comença a revisar rols, tasques, protocols, instruments, espais de treball i a transformar el seu contingut per poder donar resposta a la visió, missió i valors de l'organització.

Un símptoma clar d'aquesta transformació és quan les reunions d'equip deixen de ser un "espai reporter", on cada un dels professionals enumera el que fa o podria fer la persona, per convertir-se en un "espai de treball" compartit amb la persona i el seu entorn on determinem plegats, "en comú", quines oportunitats vitals podem dibuixar partint de la seva història, la seva perspectiva, el que vol pel seu futur i les possibilitats que tenim per generar-les.

Els espais externs ens han d'ajudar a incorporar la persona i el seu entorn, formal i/o informal, per poder intercanviar visions i prendre decisions conjuntes.

A vegades la pressió que vivencia l'organització i/o l'equip que hi treballem i que acaba afectant la nostra pràctica i essència com a treballadors socials ve també alimentada per la pressió de l'entorn, la família, la comunitat, altres professionals i, fins i tot, la mateixa persona i la situació en la qual està immersa.

Per poder canalitzar i gestionar aquestes pressions externes hem de treballar plegats, amb la persona i el seu entorn, des d'espais compartits amb ells.

Des d'aquests espais, interns i externs, el professional podrà combatre la síndrome de la solitud: "Estic sol davant d'una situació molt complexa que està generant un patiment emocional important a la persona i davant la qual no trobo alternatives". I la síndrome de l'estruç: "No puc amb la incertesa de la situació, la qual m'està generant ansietat i estrès i per tant prenc decisions dràstiques sense veure-hi més enllà".

Totes dues tenen un mateix placebo: "Pensar que fem el que realment NO fem" des de dues línies: El treball en xarxa i la incorporació de la persona i el seu entorn en la presa de decisions.

Totes dues tenen un mateix placebo: "Pensar que fem el que realment NO fem" des de dues línies: El treball en xarxa i la incorporació de la persona i el seu entorn en la presa de decisions.

- **El treball en xarxa:** Per poder fer front a situacions complexes on el professional necessita contenir les pressions, adquirir una visió global de la situació i definir respostes creatives és fonamental generar una xarxa entre els professionals que estan acompanyant la persona i que també formen part del seu entorn. Perquè aquest treball en xarxa es pugui realitzar no necessitem professionals experts sinó intel·ligents, motivats i generosos. L'expertesa vindrà amb els anys.

El paradigma de la complexitat qüestiona que l'essencial es troba en el que és simple i aposta perquè el que és simple sigui la manifestació pròpia de la complexitat (BUSQUET X., VALVERDE E., 2005). A partir d'aquesta reflexió podríem dir que la complexitat quedaria definida des dels sistemes evolutius com el mínim per viure i, dins d'aquesta complexitat, la intel·ligència es converteix en allò que un ésser viu necessita per entendre el que està passant al seu voltant i poder-se adaptar. Aquesta adaptació és l'inici de la transformació.

La motivació per a mi és l'impuls intern que necessitem per continuar tirant endavant malgrat les adversitats.

La generositat l'entendem des de la participació desinteressada amb l'objectiu de generar un bé comú, el menys important és el paper que hi jugues i el més important és què aportes.

Des d'aquestes definicions "casolanes" la pregunta és, perquè ens costa tant generar xarxa i mantenir-la viva? Si tal com diu la ciència, i estareu d'acord amb mi, li sobra complexitat?

Des de la meva experiència, el treball en xarxa necessita *un motor i un lideratge* per sobreviure. Un dels professionals que participa en la xarxa ha de convertir-se en aquest motor i la resta ha de ratificar-lo formalment.

- **La incorporació de la persona i el seu entorn en la presa de decisions** siguin del tipus que siguin. Cal oferir un espai relaxat però formal, on puguem traslladar les visions de cada part, un espai on arribem a acords des de la negociació i no des del xantatge. Tan sols així podrem comprometre'ns tots en els pactes, assumir conjuntament les tasques, les responsabilitats, per donar una resposta adequada que pugui compensar les equivocacions i les situacions adverses.

Treballar en xarxa i incorporar, dos ingredients que poden acabar en un Mal-Tracte cap a la persona si no s'utilitza en ells un condiment bàsic: *La veritat*.

Treballar en xarxa i incorporar, dos ingredients que poden acabar en un Mal-Tracte cap a la persona si no s'utilitza en ells un condiment bàsic: *La veritat*.

4. La veritat entesa des del compromís, la visió tècnica i el posicionament.

Des de la meva pràctica professional, he acabat entenent que el que realment necessita una xarxa és *veritat*, entesa com el compromís de cada un dels membres a involucrar-se de veritat i no per comprometre els altres i traslladar la pressió als altres, sinó per compartir-la.

El que realment necessita la persona a la qual acompanyem és veritat, entesa des de la visió que jo com a professional tinc de la seva situació, de les possibilitats que jo hi veig i dels punts que més em preocupen.

El que realment necessita l'entorn de la persona és veritat, entesa com el posicionament que adquireixo davant del desig de la persona i les demandes i/o necessitats del seu entorn.

Arribats a aquest punt del discurs que intento traslladar-vos, el que em ve al cap és el concepte de *Poder*. Aquest poder si no és administrat des de la coherència i la humilitat pot convertir-nos en generadors d'un Mal-Tracte inconscient, difícil de detectar, en què la persona es converteix en presonera d'un destí que no ha buscat i el professional, en un ens incomplet que en cert moment es pregunta què és el que fa sense trobar-ne el sentit.

Conclusió

Fa res ens preguntàvem: "I què hi puc fer?" Veritablement tens a les mans un gran poder:

El poder d'incidir en la realitat de la persona transformant-la a través de les nostres accions, de les nostres decisions i de la manera com ens relacionem/apropeem a la persona i al seu entorn.

El poder d'encomanar als nostres companys, als professionals amb qui treballem i que participen en d'altres serveis, d'una manera de fer inclusiva, potenciadora i generadora d'oportunitats noves per a la persona.

El poder de generar en les nostres organitzacions l'ambició de treballar, no tant des de la legalitat, de la norma, sinó des de la moralitat, de la coherència.

Bibliografia

- BROKER, Down. *Atención centrada en la persona con demencia. Mejorando los recursos*. Primera edición. Octaedro, 2013. ISBN 978-84-9921-416-0.
- BUSQUET X. i VALVERDE E. *Aprender a morir. Vivències a la vora de la mort*. Barcelona: Institut Borja de Bioètica. Edicions a Petició SL, 2005. ISBN 9788496367012.
- MUNNÉ, Frederik. ¿Que és la complexitat?. *Revista Encuentro de Psicología Social*. 2005, 3 (2): 6-17, 85 Ref.
- Bibliografia Recomanada:
 - 1) CANIMAS, Joan. *Decidir por el otro. Nueve pautas para aquellas personas que tienen responsabilidades de apoyo, guarda o tutela*. Versió 29 setembre de 2013. Web: <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/Canimasdecidirporelotro.pdf>
 - 2) KITWOOD, Tom. *Repensant la demència. Pels drets de la persona*. Primera Edició. Eumo Editorial, 2003. ISBN 84-9766-024-2.
 - 3) MORIN, Edgar. *Introducción al pensamiento complejo*. Gedisa Editorial, 1990. ISBN 9788474325188.
 - 4) NAVARRO, José. Capítol 5. Caos, complexitat y consultoria. A S.QUIJANO (Ed.). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria, 2006, pàg. 171-200. ISBN 9788474269093.
 - 5) ROMA, J. *Management de lo imposible: Maneras de trabajar con situaciones a las que no encontramos salida*. Barcelona: 2002.