

El recurs som nosaltres

Coordinadors de l'article: **Albert Gavilan¹** i **Montserrat Llorens²**

Resum

Com els professionals del treball social de l'Ajuntament de Ripollet estem afrontant un canvi en la intervenció social davant la situació de crisi actual? Quines respostes personalitzades, preventives i comunitàries podrem oferir a la població vulnerable, a la població que pateix, a la població que està perdent els seus drets? Com podem oferir una atenció professional de qualitat? Som els professionals dels serveis socials bàsics un recurs per a la població atesa? Podem aconseguir amb la intervenció grupal un canvi en les persones que atenem? Podem potenciar les seves pròpies habilitats per afrontar les dificultats i aconseguir millorar la seva situació? La població atesa si li donem eines pot ser agent del seu propi canvi? I nosaltres, els professionals? Podem ser els acompanyants en aquest procés?

Paraules clau: Intervenció grupal; professionals de serveis socials; Serveis Socials Bàsics; professional com a recurs; empoderament.

Per citar l'article: GAVILAN, Albert; LLORENS, Montserrat. El recurs som nosaltres. Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2013, nº 200, pàgines 99-105. ISSN 0212-7210.

Abstract

How are social workers in Ripollet's city hall facing an intervention change due to the current crises? What personal, preventive and communitarian responses can we offer to vulnerable people, to a suffering population, to people who are losing their rights? How can we offer a quality professional attention? Are professionals working in basic social services a resource for the attended people? Can we empower their own skills to face difficulties and improve their conditions? If we attend people by providing them with tools, can they promote change by themselves? And us, the professionals, can we offer an on-going support through this process?

Key words: Group intervention, social services' professionals, basic social services, professionals as a resource, empowerment.

¹ Educador Social. Equip de Serveis Socials Ajuntament de Ripollet. agavilant@ripollet.cat.

² Treballadora Social. Equip de Serveis Socials Ajuntament de Ripollet. mllorens@ripollet.cat.

Estat del Benestar Social?

Vivim moments de canvi, de fractura econòmica i social, de trencament de l'Estat del Benestar, de manca de confiança de la gent en els nostres governants i d'una tornada a situacions socioeconòmiques de patiment en moltes famílies treballadores que ja no es recordava. Aquesta crisi imposada pels poders econòmics amb la complaença dels nostres governants sembla l'excusa perfecta per reduir a la mínima expressió l'Estat del Benestar. Un model que amb tots els seus defectes intentava garantir la igualtat d'oportunitats a les persones amb uns serveis públics de qualitat, uns drets laborals justos i una millora en aspectes socials. Però també que sembla haver anestesià l'esperit crític de gran part de la població, que s'ha tornat immobilitista i individualista. En aquest marc tot sembla indicar que el propòsit és reduir a la mínima expressió la igualtat d'oportunitats, tornant a models on el sector privat és qui prendrà més força.

Els treballadors i educadors socials ja fa temps que atenem moltes famílies immerses en aquest nou escenari tan pervers on ja es pateixen de veritat els efectes d'aquestes retallades a tots els nivells. Les famílies que acudeixen als Serveis Socials vénen enfadades, desconcertades, buscant una solució o almenys quelcom que doni una llum al seu problema... en un moment en què la manca de recursos assistencials és una evidència. Moltes vegades encara surten de Serveis Socials més enfadades i desconcertades. La degradació social de moltes famílies és evident. La manca de feina i recursos econòmics degenera en problemes socials en moltes

famílies, i apareixen indicadors de risc de tot tipus.

Els professionals dels Serveis Socials constatem un canvi molt important en les principals problemàtiques ateses als Serveis Socials. En aquests moments els temes més tractats són l'economia familiar, la manca o recerca de feina i l'habitatge. Fa uns anys aquestes problemàtiques no eren les prioritàries. Evidentment això respon al moment de crisi econòmica que estem vivint.

El perfil d'un gran nombre d'usuaris atesos ha canviat molt en relació amb anys passats. Atenem moltes persones que es troben en situació d'atur i arriben als SSB perquè la manca de feina els està generant problemes econòmics, d'habitatge i d'altres que no havien patit mai. Són persones que inicialment no tenen problemes d'integració social, famílies ben estructurades, amb bons hàbits laborals, amb bon estat de salut general, etc. Amb capacitat de recuperació i que normalitzaran la seva situació general un cop tornin al món laboral. Lògicament són persones que no necessiten, en principi, una intervenció social de seguiment per canviar aspectes de la seva dinàmica familiar, però com més s'allargui la situació d'atur més risc hi haurà d'empitjorament d'alguns aspectes socio-familiars.

En la tramitació d'alguns ajuts assistencials (Programa Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció - PIRMI) ja es diferencia aquesta tipologia de famílies com situacions "laborals" o "no socials". Encara que tots coneixem que ara mateix no és un recurs efectiu perquè no és un ajut real ni immediat atès el retard de la Generalitat en la valoració, acceptació i pagament.

I això és molt greu perquè en molts casos parlem de famílies amb ingressos inexistent o mínims.

En relació amb el tema d'habitatge cal destacar la gravetat de moltes situacions ateses, de pèrdua del domicili familiar, i les poques alternatives existents. Cal tenir present que quan una família perd el seu habitatge com a conseqüència de la mala situació econòmica i endeutament, tampoc no gaudeix de gaires recursos per accedir a un nou habitatge. En els casos de subhasta del domicili familiar, generalment és l'entitat bancària qui es queda amb l'immoble, però continua reclamant a la família, gairebé de per vida, una part del capital pendent. D'aquesta manera els resultarà gairebé impossible accedir a un altre immoble en propietat, i tindran moltes dificultats per accedir a habitatges de lloguer en el mercat privat.

En els casos de lloguer, els preus per accedir a un nou arrendament són elevats, ja que el mercat immobiliari privat vol augmentar les garanties de cobrament: demana fiances i avals elevats, avals bancaris, assegurances vinculades, i exclou famílies d'economia fràgil o inestable. D'altra banda, el cost del lloguer a Ripollet és alt i no es disposa d'una borsa pública d'habitatge. Els recursos públics davant aquestes situacions tan greus són totalment insuficients i no poden donar resposta a situacions d'emergència social.

En la majoria d'ocasions es tornen a produir situacions no desitjades, com abandonar el territori, i algunes marginals, com el relloguer d'habitacions, ocupacions il·legals, l'amuntegament o l'accés a habitatges o locals sense condicions adequades. En alguns casos, quan la família ha pogut

trobar un nou habitatge de lloguer hem gestionat ajuts puntuals per garantir el seu accés a l'habitatge, prioritàriament famílies amb menors a càrrec.

La situació de crisi econòmica existent fa que moltes famílies ateses tinguin greus dificultats per cobrir necessitats bàsiques: alimentació i habitatge.

En relació amb els ajuts econòmics gestionats, observem que bona part han estat destinats a cobrir necessitats molt bàsiques de les famílies beneficiàries, com compra d'aliments, manteniment dels subministraments bàsics al domicili familiar (aigua i llum), o allotjament provisional davant la manca d'habitatge.

En el cas dels aliments s'han derivat famílies a Càritas i s'han entregat lots de Creu Roja, aplicant barems estrictes per tal de no duplicar ajuts i afavorir al màxim de famílies. Tot i així, aquests ajuts d'aliments no cobreixen les necessitats bàsiques d'una família.

Quan es produeixen situacions tan crítiques, de vegades traumàtiques per a les famílies, és freqüent que les relacions personals es vegin afectades, s'afebleix la qualitat de les relacions familiars, i augmenten els conflictes. Observem que es precipiten ruptures i es desencadenen trastorns de salut física o psíquica: ansietat, depressió, alcoholisme...

Cal destacar que aquestes situacions de precarietat socioeconòmica poden ser especialment difícils i complexes per a algunes famílies d'immigrants, ja que en molts casos poden tenir circumstàncies agreujants com l'absència de cap recurs de família extensa al país, la poca xarxa social al territori, la dificultat idiomàtica, el fet de ser famílies molt nombroses, o

les poques possibilitats de reinserció laboral dels caps de família per raó d'edat, poca qualificació laboral, experiència únicament en la construcció, etc. En el cas de les dones procedents de l'Àfrica es dona un problema important en la integració social en desconèixer l'idioma (ni català ni castellà) i per la manca de formació i experiència laboral aquí i en el país d'origen, centrant el seu rol familiar en la cura dels fills i la casa.

També destacaríem la situació de precarietat actual de moltes famílies monoparentals (principalment dones amb fills a càrrec). Els ingressos baixos procedents de prestacions d'atur o de contractes precaris de treball, el cost de l'habitatge i, en molts casos, les dificultats per cobrar la manutenció dels menors, ja que el progenitor no custodi també es pot trobar en situació econòmica precària, fan que siguin situacions crítiques que no poden cobrir les necessitats bàsiques.

El professional com a eina

En aquest marc professional l'única opció és ser imaginatiu i fer canvis per ser efectiu i millorar. La feina a Serveis Socials de Ripollet per part de treballadors socials i educadors socials estava molt centrada en l'entrevista directa amb les persones, amb la recerca de recursos assistencials que poguessin beneficiar la solució de la problemàtica exposada. És un recurs molt vàlid i efectiu per al treball social i evidentment en molts casos ha de continuar existint. Però en molts altres cal replantejar noves formes d'intervenció. Cal no cremar les persones i els mateixos professionals davant la manca de recursos...

■ Nosaltres ho plantejàvem des del punt de vista que el professional havia d'agafar més força com a eina. Ser ell el recurs.

Nosaltres ho plantejàvem des del punt de vista que el professional havia d'agafar més força com a eina. Ser ell el recurs. És a dir impulsar noves formes d'intervenció perquè els usuaris poguessin veure la seva situació difícil des d'un altre punt de vista, i nosaltres mateixos també. Valoràvem que calia incidir en diversos aspectes:

- Millorar les capacitats i habilitats personals per afrontar la situació de dificultat actual, fomentant l'esperit crític.
- Ser conscients que els recursos socials cada cop són més escassos i som el motor del nostre propi canvi.
- Millorar la comunicació a nivell personal i laboral.
- Suport a la recerca de feina, orientació i reinserció laboral.
- Augment de l'autoestima i de les relacions personals i familiars.
- Ampliar la xarxa social i el coneixement dels recursos de la comunitat.

Vam pensar que la formació de grups dinamitzats pels treballadors i educadors socials de l'equip podia ser una eina molt maca per poder treballar certs temes que es repetien en les entrevistes. Parlàvem de grups educatius/terapèutics on nosaltres mateixos seleccionàvem els assistents per la problemàtica detectada o fins i tot de vincular certs ajuts a l'assistència a aquests.

És evident que les hores de feina dels professionals són les que són, i per tant la preparació, realització i valoració dels

grups suposa una dedicació extra que anirà acompanyada d'una reducció d'hores d'entrevistes individualitzades. Un canvi en benefici de la qualitat i l'eficiència.

Treball en grups. Capacitació, autoestima, autoconeixement i esperit crític.

L'equip de serveis socials de Ripollet presenta un projecte de treball en grups amb l'objectiu de complementar la intervenció individualitzada, la més utilitzada fins ara, i així, millorar l'atenció als nostres usuaris.

Atesos els moments de crisi i manca de recursos assistencials que vivim, ens plantejem la renovació de la nostra intervenció per intentar aconseguir un canvi positiu en les persones que atenem, potenciant les seves pròpies habilitats per afrontar les dificultats i aconseguir millorar-ne la situació. Ells han de ser agents del seu propi canvi i nosaltres serem els acompanyants en aquest procés.

L'objectiu del grup és proporcionar eines i habilitats perquè siguin capaços d'introduir canvis a les seves vides que possibilitin la millora de la situació. Es potenciarà el grup com a recurs, ja que és un espai molt més ampli que una entrevista personal, on es poden tractar més temes i es poden enquir molt més amb les aportacions de tots els participants.

El projecte es va iniciar al maig del 2012 amb els Tallers d'educació infantil per a pares i mares. Aquests tallers, portats pels educadors socials, consistien en 2 grups d'unes 15 famílies que rebrien els xecs de Proinfància, gestionats des de Càritas, destinats a alimentació i higiene

per a nens de fins a 2 anys. Com a contraprestació a aquest ajut econòmic es va decidir fer participar als beneficiaris en uns tallers de 4 sessions per treballar diferents aspectes relacionats amb l'educació dels seus fills. Els temes tractats van ser: alimentació infantil, salut i desenvolupament infantil, importància del joc en el desenvolupament infantil, i recursos de la comunitat.

■ La metodologia de les sessions va ser bàsicament participativa. Les tècniques estaven orientades a fer que les famílies s'impliquessin de manera activa en les sessions i compartissin les seves experiències i coneixements.

La metodologia de les sessions va ser bàsicament participativa. Les tècniques estaven orientades a fer que les famílies s'impliquessin de manera activa en les sessions i compartissin les seves experiències i coneixements. Els educadors van dinamitzar les sessions amb la intenció clara de fomentar entre els participants compartir coneixements i dubtes. No des de la posició del que ho sap tot, sinó des de la posició de fomentar l'interès sobre coses importants en el desenvolupament dels nens i nenes. Vam poder constatar com d'aquesta manera la participació i comodat dels participants es va incrementar, compartint dubtes i problemes que mai no haguessin dit en una entrevista. Vam poder treballar en grup de manera relaxada aspectes que podrien evolucionar en indicadors de risc en infància.

Per altra banda les activitats pràctiques realitzades, com l'elaboració de papilles de fruita i verdura, els casos pràctics o el joc lliure amb els nens ens donen molta informació sobre quin aspecte s'ha de treballar amb cada família. Permet, a més, que cada participant posi en pràctica allò que ha après o comparteixi amb la resta els aspectes que més domina.

La valoració dels participants va ser molt positiva, i majoritàriament demanaven la possibilitat de continuar amb aquest tipus d'intervencions i poder ampliar els aspectes treballats; podem ampliar-ho a aspectes a tenir en compte amb infants de més edats. Aquest taller es va repetir amb tres grups més (45 famílies en total) durant el període gener-març de 2013. Durant el mes de novembre 2013 iniciarem novament tallers amb nous grups vinculats a l'ajut ProInfància de Càritas.

En la mateixa línia de treball es van posar en marxa dos grups més d'unes 15 persones durant el 2012, amb la denominació de Grups de suport i motivació per persones en situació d'atur, a càrrec de les treballadores socials del departament. Els temes de les quatre sessions van ser: comunicació i autoestima, habilitats personals i laborals, el reciclatge i el canvi, i la recerca de feina.

El primer grup es va destinar a aturats de llarga durada, famílies amb situacions econòmiques molt precàries. Cap de família amb experiència laboral però que des de fa temps es trobava aturat, amb prestacions d'atur esgotades i els ingressos molt escassos i totalment insuficients per fer front a totes les despeses familiars. Aquest grup va servir més per canalitzar el mal-estar que per als objectius inicialment pro-

posats, i es va decidir no fer una segona edició.

El segon grup es va destinar a famílies que fa molts anys que subsisteixen cobrant prestacions socials i es troben totalment fora del mercat laboral. Sense cap tipus de motivació per fer recerca laboral. Aquest va funcionar molt millor i va donar peu al projecte *Si l'estimes cuida't*. L'objectiu molt clar, aconseguir un millor desenvolupament personal. El treballador social com a eina per augmentar l'autoestima dels components, empoderar per tal que puguin fer canvis en la seva vida, millorar les relacions personals i familiars, i millorar la comunicació i ampliar la xarxa social.

Aquest projecte es planteja amb dos grups de treball diferenciats, un de famílies monomarentals i un altre amb dones amb problemes de salut crònics. Temes com autoconeixement i habilitats personals, autoestima i assertivitat, relaxació i control de l'estrès, la comunicació, hàbits saludables i alimentació, dona i salut, les relacions familiars, incorporació al món laboral...

És una forma de treballar aspectes socials molt profitosa per als usuaris i per als professionals. El treball en grup permet aprofundir en aspectes de motivació, autoestima, recursos i habilitats personals que difícilment es poden tractar i consolidar en les intervencions individuals que es duen a terme habitualment. En potenciar les xarxes socials, per poder passar de l'individual al col·lectiu, prevenim l'aïllament, una de les causes que pot portar a la marginació. A més, el treballador o educador social en aquest espai es converteix en perceptor de nombrosos aprenentatges per part dels usuaris que el fan millor professional.

Parlem del professional del treball social com a eina, com a acompanyant, com a dinamitzador del procés que cada persona pot fer per ser el motor del propi

canvi i on el grup i la xarxa social hi tenen un paper cabdal. I sobretot, com a potenciador de l'esperit crític, de lluita i de rebel·lar-se contra el propi destí.

Bibliografia

- BONET, J. V. *Sé amigo de ti mismo*. Manual de autoestima. Santander: SalTerra, 1994. ISBN 978-84-293-1133-4
- BROWN, A. *Treball de grup*. Barcelona: Pòrtic, 1988. ISBN 978-84-7306-350-0
- KISNERMAN, N. *Servicio social de grupo: una respuesta a nuestro tiempo*. Buenos Aires: Humanitas, 1973. ISBN 9789505820245.
- MIGALLÓN LOPEZOSA, P. i GÁLVEZ OCHOA, B. *Los grupos de mujeres. Metodología y contenido para el trabajo grupal de la autoestima*. Madrid: Ediciones Peninsular, 1999. ISBN 978-84-691-1175-8.
- ROSELL, T. "Trabajo Social de Grupo: grupos socioterapéuticos y socioeducativos", en *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 11. Madrid: Universidad Comptuense, 1997. ISSN 0214-0314.
- TORRABADELLA, P. *Cómo desarrollar la inteligencia emocional*. Barcelona: Integral, 2000. ISBN 978-84-7901-258-8.