

De la teoria a la pràctica en el treball social de grups: l'experiència en el servei de suport a l'estudiant de la Universitat d'Alacant

Patricia Soler Javaloy¹

Resum

La universitat ha de promoure models que es projectin socialment. En aquest sentit, els serveis de suport universitaris que compten amb equips professionals d'atenció a la diversitat s'han de plantejar no treballar únicament des de l'àmbit personal, sinó ampliar el treball a la faceta grupal i comunitària, que és l'única manera d'enderrocar les barreres, encara existents, per a la igualtat d'oportunitats de diferents col·lectius com les persones amb discapacitat, les qüestions de gènere o la interculturalitat, entre d'altres. Aquest article aporta, des de la perspectiva del treball social, l'enfocament pràctic de com treballar en grups i en l'àmbit comunitari per enderrocar les barreres mentals i d'actitud que només des de l'educació es poden eliminar.

Paraules clau: Treball social de grups, Servei de Suport a l'Estudiant, educació superior, inclusió educativa, diversitat.

Per citar l'article: SOLER JAVALOY, Patricia. "De la teoria a la pràctica en el treball social de grups: l'experiència en el servei de suport a l'estudiant de la Universitat d'Alacant", en *Revista de Treball Social*, núm. 201 (abril 2014). Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Pàgines 97-104. ISSN 0212-7210.

Abstract

The university should promote socially projected models. In this sense, university support services that have professional teams for diversity must consider not only work from a personal level, but extend to group work and community aspect, which is the only way to break down the still existing barriers, to achieve the equal opportunities for different groups such as people with disabilities, gender or multiculturalism, among others. This paper offers the perspective of social work, the practical approach of how to work in groups and at community level to eliminate mental barriers and attitudes that only through education can be disrupted.

Key words: Social work groups; Student Support Services; Higher Education; Inclusive education; Diversity.

¹¹ Doctora en Sociologia i treballadora social; Tècnica del Centre de Suport a l'Estudiant de la Universitat d'Alacant. Correu electrònic: patricia.soler@ua.es.

Introducció

El treball social de grups utilitza les seves tècniques per ajudar professionalment les persones des de la dimensió grupal sobre un conjunt reduït de participants que interactuen entre ells. En els serveis de suport universitaris, que es van configurar en la dècada dels 90, no sempre s'ha plantejat actuar en aquesta dimensió, es van quedar únicament en treballar la faceta individual. Al meu entendre i segons molts anys de trajectòria professional, si no aprofitem el potencial que ofereixen els iguals en la capacitat d'ajuda i en la sensibilització a la comunitat, menyspreem una part essencial de la intervenció social en els temes que genera conviure en diversitat. Com deia Aristòtil, "Ésser humà és social per naturalesa", i basant-nos en aquesta reflexió les dinàmiques grupals ens permeten dissenyar estratègies d'intervenció millors per afrontar els reptes individuals. Aquestes dinàmiques exigeixen tenir en consideració el marc social concret i l'entorn on es desenvolupa l'activitat vital de les persones, vinculada amb les pràctiques socials, els rols que exerceixen, els models de relació i la pròpia identitat, en relació dialèctica amb els altres.

En el seu origen, els serveis de suport universitaris estaven vinculats únicament a l'atenció a la discapacitat o l'orientació psicològica, se centraven més en la faceta personal i no ja en la grupal. Actualment, en el marc d'aquests serveis, reconeguts a partir del 2007 en la reforma de la LOMLOU,² es troba una oportunitat per formar i crear grups d'estudiants per al creixement personal.

La universitat ha anat evolucionant amb el temps i afortunadament ha anat incorporant la diversitat, que enriqueix la vida humana i la vida en comunitat. Són diferències individuals en qüestions inherents a la pròpia persona, com poden ser la motivació, les competències, l'estil i el ritme d'aprenentatge o la capacitat per aprendre. Tots aquests aspectes generen desigualtats i la universitat ha de fer de filtre catalitzador en l'accés a la igualtat d'oportunitats i als drets socials.

Els serveis de suport a la universitat, a través del treball social de grups, pretenen promoure el desenvolupament i la independència de les persones mitjançant l'enfortiment de les habilitats en la relació interpersonal per aconseguir la inclusió educativa plena de tots els universitaris, i de manera concreta els que es troben, per les seves característiques personals, especialment més vulnerables. Amb les dinàmiques grupals es potencia el creixement en les capacitats d'acció amb altres i es desenvolupa, al seu torn, la pròpia identitat en comprendre millor la seva naturalesa social. Des d'aquest punt de vista, el paradigma de l'individualisme extrem esdevé el principal obstacle que s'ha d'afrontar, ja que en la nostra societat es tendeix a treballar en equip, a estar connectats en xarxes socials, i es cal desenvolupar les habilitats per gestionar la interacció amb els altres.

La universitat està cridada a exercir un paper decisiu per assegurar el principi d'igualtat d'oportunitats, a condició que determinats col·lectius d'estudiants siguin

² Llei Orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitats.

ajudats amb mesures que els facilitin el seu accés per superar les diferències que els impedeixen tenir iguals possibilitats de fer un ús equivalent dels recursos (Granados Martínez, 2000).

Una educació per a tots és possible mentre no es pretengui homogeneïtzar el que és divers per si mateix. Educar en la diversitat no es basa en l'adopció de mesures excepcionals per a les persones amb necessitats educatives específiques, sinó en l'adopció d'un model de currículum que faciliti l'aprenentatge de tots els estudiants en la seva diversitat (Bayot, Rincón i Hernández, 2002).

Seguidament s'analitzen les necessitats que sorgeixen de forma general a diferents col·lectius que s'atenen en els serveis de suport universitaris. Abans d'entrar en matèria i segons la meua experiència professional, no sóc partidària de categoritzar les persones segons la seva procedència, gènere o diferents capacitats, sinó que s'ha d'afrontar la diversitat en sentit ampli i, dins d'aquesta, tractar les particularitats de les persones amb les seves diferents capacitats, motivacions i competències, provinquin del grup que provinquin. No obstant això, de manera general i per procedir a l'anàlisi, cal aturar-se en trets que poden compartir les persones amb diferents limitacions, l'atenció a alumnes procedents de països no comunitaris i els comunitaris o les qüestions de gènere que poden presentar-se. També s'analitzaran els diferents tipus de grups que es poden constituir a través dels serveis de suport universitaris tenint en compte les diferents tècniques metodològiques.

Grups d'acollida i motivació en suport dels universitaris amb discapacitat

És un fet fàcilment constatable en les dades que faciliten les universitats (González-Badia i Molina, 2006) que des de finals dels 90 hi accedeixen cada vegada un major nombre d'alumnes amb discapacitat. És un motiu de satisfacció comprovar l'increment de la igualtat d'oportunitats en la generació d'estudiants que s'han beneficiat de la LISMI³ i posteriors regulacions nacionals i internacionals. No obstant això, la xifra global d'alumnes amb discapacitat que accedeix a les universitats espanyoles és molt inferior al percentatge corresponent a la població global, ja que només el 4% dels estudiants amb discapacitat arriba a la universitat, enfront del 20% de la resta de la població (Peralta Morales, 2007). Això implica menors oportunitats personals i socials per al col·lectiu de les persones amb discapacitat, quan la universitat ha de projectar models universals com són l'espai accessible, inclusiu, integrador i no discriminador.

Els serveis de suport universitaris es troben una gran varietat de limitacions personals que poden afectar la vida acadèmica i social que s'han de fonamentar en el marc de la Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat ratificada per Espanya el 2008. Aquesta atenció és molt diversa perquè s'ha de contemplar no només la discapacitat física, sensorial o psíquica, sinó també la malaltia mental, les malalties cròniques i

³Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido.

altres tipus de dificultats com és el cas de la dislèxia o altres trastorns del desenvolupament. Al seu torn, aquesta visió s'ha de completar amb les particularitats individuals al marge de les limitacions, ja que cada persona desenvolupa diferents capacitats i competències que li fan afrontar de manera diferent la vida en general.

Les mesures previstes en aquesta estratègia estan adreçades a garantir la plena participació de les persones amb discapacitat en la vida comunitària, en igualtat d'oportunitats, excloent qualsevol barrera o impediment que doni lloc a la seva discriminació.

Si per a tothom el fet d'accedir a la universitat suposa un fet important, que probablement susciti alguna por i manca de seguretat sobre les seves capacitats reals en el desenvolupament d'una titulació universitària, quan es tracta d'una persona amb discapacitat generalment aquestes pors s'accentuen per les barreres o les incerteses que poden sorgir, moltes vegades aguditzades per la falta d'informació.

Per tot l'anterior, a la Universitat d'Alacant es considera fonamental generar una xarxa de suport des del minut u de la incorporació a la universitat, promovent la proximitat, però a la vegada impulsant l'autonomia personal. Això s'implementa en els grups d'acollida per als nous estudiants amb discapacitat entre 8 i 12 participants, que combina estudiants veterans a la universitat i de nou ingressats. En aquest tipus de grups es considera fonamental afavorir que tothom participi. D'aquesta manera, el treballador social es converteix en un 'motor' que facilita les interaccions del grup. Des del punt de vista normalitzador, la configuració

■ La configuració d'aquests grups ha d'incloure persones amb discapacitat i sense que puguin donar una imatge real d'inclusió educativa.

d'aquests grups ha d'incloure persones amb discapacitat i sense que puguin donar una imatge real d'inclusió educativa, tenint en compte els estudis universitaris escollits i en nombroses ocasions la localitat de procedència.

Una altra acció que es considera fonamental i que suposa un repte per als professionals dels serveis de suport és la configuració de grups d'estudiants amb l'objectiu d'afavorir la mobilitat europea, facilitant informació sobre els recursos necessaris i sobre el procés organitzatiu, ajudant a eliminar les pors que poden sorgir en el context de l'Espai Europeu d'Educació Superior davant la participació en els programes Erasmus.

Per a qualsevol jove participar en el programa de mobilitat europea és una experiència de vida de valor inigualable, i en especial per als estudiants amb discapacitat és una manera d'incrementar la seva autonomia, la confiança en si mateixos i en les seves habilitats socials (Soler Javaloy i Múrcia Rodríguez, 2010). Aquestes emocions individuals i l'adquisició de competències es fan més patents quan es tracta de la seva primera vivència independent de la família. És fonamental que el treballador social condueixi el grup, afavorint la trobada i l'intercanvi d'experiències de vida entre les persones, centrant l'atenció a clarificar les opinions i les forces en joc perquè s'abordin les qüestions que preo-

cupen els estudiants i s'expressin les diferents emocions davant el repte d'estudiar a l'estranger.

El rol de qui ajuda és compartit en aquest tipus de grups per cada persona que el forma i permet donar i rebre ajut, consell, suport, ànim els uns dels altres.

■ El rol de qui ajuda és compartit en aquest tipus de grups per cada persona que el forma i permet donar i rebre ajut.

L'objectiu d'aquests grups és integrar gradualment en grups més nombrosos en què es comparteixin temes d'interès general per als universitaris com les activitats d'oci, associatives, esportives o culturals. El grup inicial seria només la primera etapa del creixement personal de l'estudiant, i la meta final la normalització de l'activitat dels seus participants cap a altres temes atractius per als universitaris configurant un model d'inclusió educativa.

La intervenció del treballador social en els grups universitaris grans

S'entén per grup de grans dimensions aquell que reuneix més de vint persones i que, per la seva dimensió, recorre a un seguit de tècniques específiques amb l'objectiu, en l'àmbit universitari, de la formació i la sensibilització davant d'un tema com pot ser la discapacitat, la interculturalitat, el voluntariat o les qüestions de gènere.

En concret, en el tema de la discapacitat i l'activitat de voluntariat es persegueix trencar les barreres que existeixen entre ajudar i ser ajudat, crear consciència

que tots podem tenir un lloc en el voluntariat i promoure que les persones amb discapacitat realitzin tasques voluntàries adequades a les seves capacitats.

Pel que fa a la qüestió de la interculturalitat, se solen abordar les situacions més comuns que els sorgeixen als estudiants d'altres països, conèixer gent i obrir-se a la comunitat, el xoc cultural, aprendre o millorar l'idioma o conèixer els recursos comunitaris. Tot això cobra una rellevància especial en persones procedents de països no comunitaris.

La sensibilització envers un tema social determinat requereix el coneixement per a la comprensió. Aquest enteniment no ha de ser únicament conceptual, sinó que ha de sorgir des del sentiment empàtic. Per aquest motiu, es facilita als universitaris el contacte directe amb les persones amb dificultats, ningú millor que ells pot transmetre les seves vivències i els seus sentiments més profunds (Soler Javaloy, 2012).

■ La sensibilització envers un tema social determinat requereix el coneixement per a la comprensió. Aquest enteniment no ha de ser únicament conceptual, sinó que ha de sorgir des del sentiment empàtic.

Entre les tècniques que solen emprar els serveis de suport universitaris en aquests grans grups es troba l'intercanvi d'experiències o taula rodona, en què s'afavoreix el diàleg entre les diferents persones al voltant d'un tema definit prèviament pel moderador.

Una altra de les tècniques que solen ser eficaces en aquest context són els suports audiovisuals, i entre aquests l'extracte d'una pel·lícula o documental que servirà com a base de discussió. A tall d'exemple, per analitzar el paper del cuidador i la imatge social de les persones amb discapacitat hem recorregut diverses vegades a l'anàlisi del començament de la pel·lícula *Intocable*,⁴ en la seqüència en què se selecciona un cuidador i en la qual ens mostren que tots tenim l'oportunitat de ser millors i superar les nostres pors donant reconeixement a l'altre, enderrocant les barreres culturals, educatives, econòmiques i de discapacitat.

Finalment, una altra de les tècniques emprades amb èxit en els serveis de suport, la realització de tallers en què el grup se subdivideix en altres grups més petits en els quals se selecciona un portaveu. En aquest context, se'ls plantegen una sèrie de casos al costat d'una sèrie de preguntes que serveixen a manera de reflexió, perquè les responguin de forma cohesionada. Per exemple, com en el cas del col·lectiu de persones amb discapacitat relacionat amb els temes de la sexualitat, la vida en parella i la maternitat.

La creació de xarxes professionals als serveis de suport universitaris a través del treball social de grups

En els anys posteriors a la II Guerra Mundial es considerava la discapacitat com una limitació personal causada per un

problema de salut que requeria un tractament individual per aconseguir una millor adaptació a l'entorn. Actualment és inqüestionable que la intervenció requereix canvis en l'ambient social immediat i en les actituds socials davant la discapacitat. Per aquest motiu, en el nostre àmbit universitari la nostra intervenció transcendeix la individualitat, fomenta el suport social de l'alumnat amb discapacitat, implica els diferents agents socials que influeixen en els canvis que s'han de donar amb l'objectiu d'aconseguir una societat que atengui les necessitats de tots. Això porta a reivindicar l'autonomia de les persones amb discapacitat en un discurs polític-activista per decidir sobre la seva pròpia vida en el marc de la igualtat d'oportunitats per a tots els ciutadans.

La perspectiva del model social en l'anàlisi de la discapacitat requereix la implicació dels serveis de suport universitaris, no només a nivell individual, sinó també propiciant canvis en els entorns immediats que actuen com a obstacles restrictius a l'hora de la inclusió de l'universitari amb discapacitat en la comunitat i com a mesura de futur. Per a aquesta comesa és fonamental el treball en xarxa, compartint informació, aprenent de l'experiència d'altres, treballant junts, i permetent als seus membres evitar l'excessiva despesa en recursos que suposa la duplicació del treball quan es comparteixen els objectius, aprofitant l'efecte multiplicador.

A la Universitat d'Alacant, a través del seu servei de suport, s'han creat dues xarxes de treball professional: d'una banda,

⁴ *Intocable* (2011). Director: Olivier Nakache, Eric Toledano. Productora: Quad Productions / Gaumont / TF1 Films / Ten Films / Chaocorp production / Canal + / Cinécinema

la que aglutina els tècnics dels serveis de suport, que es reuneixen bianualment de forma física en un «Workshop de Bones pràctiques» per treballar en grups sobre els diferents temes comuns que ens preocupen, complementat, al seu torn, amb una plataforma a Internet on es treballa amb grups en línia com a part del treball social virtual. D'altra banda, la segona xarxa treballa amb professionals de les entitats associatives d'Alacant i província que atenen persones amb discapacitat per treballar plegats en comissions que presten la seva atenció a problemàtiques concretes com l'accessibilitat, l'educació o l'ocupació, recaptant l'opinió de la població afectada i elaborant projectes d'intervenció comuns a curt, mitjà i llarg termini.

Com es pot veure, l'eliminació de les barreres és tasca de tots, dels que han de prendre les decisions i dels que participem en la vida comunitària (Soler Javaloy, 2010).

Reflexions finals

Tot i que els serveis de suport universitaris tendeixen a treballar únicament des de la vessant individual, hem de complementar aquestes intervencions amb altres que ens aporta el treball social de grups per enriquir les relacions humanes i ajudar els diferents col·lectius a ajudar-se quan comparteixen diferents situacions i emocions humanes que poden ser de solitud, de manca de xarxes socials, autoestima o habilitats socials, entre d'altres. És important treballar amb els grups micro, però això s'ha de combinar amb el treball en grups més grans en els quals es sensibilitzi, es formi i s'informi de les diverses situacions comptant amb els seus protagonistes i les seves històries de vida. D'aquesta manera podrem anar enderrocant els murs que afecten les nostres societats. L'educació és fonamental perquè puguem creure'ns que una altra societat és possible i la construïm entre tots.

Bibliografía

- BAYOT MESTRE, A.; DEL RINCÓN IGEA, B. i HERNÁNDEZ PINA, F. “Orientación y atención a la diversidad: descripción de programas y acciones en algunos grupos emergentes”, en *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. Vol. 8, núm. 1 (2002). Pàg. 70-92. ISSN: 1134-4032 Data consulta: 20/06/2014. http://www.uv.es/RELIEVE/v8n1/RELIEVEv8n1_2.htm.
- GONZÁLEZ-BADÍA, J. i MOLINA, C. *Universidad y Discapacidad. Guía de Recursos*. Madrid: Cinca S.A., 2006. ISBN: 84-934200-9-3.
- GRANADOS MARTÍNEZ, A. “¿Tiene cabida la diversidad en la Universidad?”, en SALMERÓN, H. i LÓPEZ, V. (coord.). *Orientación educativa en las Universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario, 2000. Pàg. 143-147. ISBN: 84-95276-57-7.
- PERALTA MORALES, A. (coord.). *Libro Blanco sobre Universidad y Discapacidad*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2007. NIPO: 214-07-029-8.
- SOLER JAVALOY, P. “Buenas prácticas en el día a día para la integración de estudiantes con discapacidad motora en el aula”, en BUENO BUENO, A. (coord.). *Guía de Buenas Prácticas de Apoyo a la Discapacidad en la Universidad*. Alacant: Universitat d’Alacant, 2010. Pàg. 150-152. ISBN: 978-84-613-7946-0.
- SOLER JAVALOY, P. i MURCIA RODRÍGUEZ, J. “La accesibilidad universal al espacio europeo de educación superior. La movilidad europea de estudiantes universitarios con discapacidad”, en BUENO BUENO, A. (coord.). *Guía de Buenas Prácticas de Apoyo a la Discapacidad en la Universidad*. Alacant: Universitat d’Alacant, 2010. Pàg. 35-43. ISBN: 978-84-613-7946-0.
- SOLER JAVALOY, P. *Voluntariado en red*. Alacant: Publicacions Universitat d’Alacant, 2012. ISBN: 978-84-9717-179-3.