

# El treball amb persones des de la perspectiva de Fundació SERGI

---

Juny 2022

# El treball amb persones des de la perspectiva de Fundació SERGI

Aquest document pretén ser una aproximació a l'enfoc i a la visió que té Fundació SERGI del treball que fa amb les persones, a mode d'ideari bàsic i pràctic en el qual s'ha de basar la intervenció que porten a terme les professionals de l'entitat. Els conceptes que s'hi reflecteixen tenen a veure amb un marc més ampli, que són els valors generals de Fundació SERGI.

La primera part del document correspon als conceptes teòrics bàsics que emmarquen la intervenció, breument explicats i amb referències per ampliar aquesta informació. La segona té a veure amb la part més pràctica de la feina: l'entrevista o tutoria amb les persones participants, acció comuna en tots els projectes de l'entitat. S'hi recullen els punts clau que aquesta hauria de contenir segons la tipologia d'entrevista (d'acollida, de seguiment i de tancament).

<b>1. CONCEPTES TEÒRICS BÀSICS</b>	<b>Pag. 2</b>
1.1. ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA	2
1.2. ACOMPANYAMENT SOCIOEDUCATIU	2
1.3. ACTITUDS	3
1.4. CONFLICTE COM A OPORTUNITAT	3
1.5. GENERACIÓ D'EXPERIÈNCIES POSITIVES	4
1.6. INTERSECCIONALITAT	4
1.7. MODEL SISTÈMIC	4
1.8. PERSONALITZACIÓ DE L'APRENENTATGE	5
1.9. PARTICIPACIÓ ACTIVA	5
1.10. TREBALL EN XARXA	6
1.11. VINCLE O AFECTIVITAT CONSCIENT	6
<b>2. GUIÓ ENTREVISTES</b>	<b>7</b>
2.1. PUNTS COMUNS	7
2.2. ENTREVISTA D'ACOLLIDA	7
2.3. ENTREVISTA DE SEGUIMENT	8
2.4. ENTREVISTA DE TANCAMENT	8

## 1. CONCEPTES TEÒRICS BÀSICS

### 1.1. ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA

**EXPLICACIÓ:** L'acció comunitària inclusiva és el marc, el paradigma des del qual fem la nostra intervenció social. Busca, de manera intencionada i planificada, desenvolupar les potencialitats de les persones a partir de processos d'acompanyament i autonomia, dinamitzar i enfortir els vincles socials entre els diferents actors que conviuen en el mateix territori amb l'objectiu de disminuir les desigualtats d'accés a les esferes d'inclusió social, promoure el desenvolupament social dels territoris i millorar la qualitat de vida de les persones. És un posicionament tècnic i polític, que implica als professionals i a les organitzacions. Té a veure amb la manera de fer el nostre encàrrec. La metodologia pròpia és la del treball comunitari el qual consisteix essencialment a desplegar processos relacionals de qualitat. El treball comunitari és un procés que busca afavorir que persones amb interessos comuns es relacionin i vinculin, puguin identificar les seves necessitats, i es promogui la seva participació a partir de propostes conjuntes. Ens permet convertir un projecte que fins ara ens havíem reservat als professionals, en un procés que permeti organitzar i implicar a altres persones. Vincular des de la pell, estant on està la gent.

#### **PER SABER-NE MÉS:**

- Marta Ballester (Cooperativa Marges).

### 1.2. ACOMPANYAMENT SOCIOEDUCATIU

**EXPLICACIÓ:** Acompanyar és l'acció de caminar al costat d'una persona, compartint alguna part de la seva vida itinerant. No es tracta de fer de vigilants per impedir les equivocacions del camí. No es tracta tampoc d'exercir de protectors per evitar l'aparició de riscos durant el recorregut. No es tracta de contemplar impassibles com "caminen" també es tracta de saber donar "empentes", impulsos cap al futur. Qui acompanya no és una mena de professional prescriptor de receptes i remeis per a les equivocacions. Acompanyar sempre serà, de maneres diverses, *compartir el pa al camí* (del llatí: ad cum panis); no és anar per davant guiant i buscant obediència; no és anar per darrere seguint ni estant d'acord en tot. Per tant, acompanyar és acompanyar-se al ritme de l'altre en temps i ritme i és permetre autoria i protagonisme sobre la pròpia vida.

#### **PER SABER-NE MÉS:**

- Pepa Horno > <http://www.pepahorno.es/>
- Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social\Fundació SER.GI - Documents\RECURSOS HUMANS\PLANS i PROTOCOLS\RECURSOS DIVERSOS\RECURSOS FAMÍLIES I JOVES
- Pepa Horno *acompañamiento emocional*
- Jaume Funes
- Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social\Fundació SER.GI - Documents\RECURSOS HUMANS\PLANS i PROTOCOLS\RECURSOS DIVERSOS\RECURSOS FAMÍLIES I JOVES\JOVES
- Articles reflexió Funes

### **1.3. ACTITUDS**

Hi ha habilitats i competències professionals que són importants per dotar qualitat a la intervenció:

- **Bon tracte:** interaccions amb les persones que promouen la seva dignitat, afavorint el seu ple desenvolupament i benestar en un entorn segur i protector, especialment infants i adolescents.
- **Empatia:** és la capacitat de posar-se en el lloc de l'altra persona, és comprendre el que sent a cada moment. Implica entrar en el seu món i veure les coses des del seu punt de vista, sense necessitat d'opinar ni sentir el mateix però sí acceptant i respectant.
- **Escolta activa:** és aquella que no només posa l'orella, sinó que fa saber a l'altra persona que és escoltada, que se l'entén. Implica observar, atendre, centrar-se en l'altra pacientment.
- **Mirada capacitadora:** mirada capacitadora, amorosa i positiva cap a les persones, posant l'atenció en les capacitats i no en les mancances per tal d'afrontar els problemes. Sovint les eines per resoldre algunes situacions personals resideixen dins la persona i aquesta només necessita que algú confii en ella i cregui en que és capaç d'afrontar-los i solucionar-los.
- **Proximitat:** mostrar-se properes i accessibles com a professionals, fomentant una relació de confiança mútua.
- **Respecte:** reconèixer la vàlua i la dignitat de l'altra persona, la qual cosa implica un sentiment positiu d'acceptació.

### **1.4. CONFLICTE COM A OPORTUNITAT**

**EXPLICACIÓ:** El conflicte és present en les relacions humanes ja que interaccionem amb altres persones amb qui discrepem. També és ineludible, és quelcom viu que continua la seva dinàmica malgrat el vulguem evitar. És per això que cal educar en el conflicte, fer d'ell una eina pedagògica. Per tant significa aprendre a analitzar-lo i resoldre'l. A tenir en compte:

Perspectiva positiva, si hi ha vida hi ha conflicte.

Diferència amb violència, actuar abans que aquesta arribi.

Conviure en el conflicte, NO evitar ni prevenir, sense tolerar la violència.

#### ***PER SABER-NE MÉS:***

- Paco Cascón
- Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social\Fundació SER.GI - Documents\RECURSOS HUMANS\PLANS I PROTOCOLS\RECURSOS DIVERSOS\RECURSOS FAMÍLIES I JOVES
- *Educar en y para el conflicto*
- Pepa Horno
- <http://www.pepahorno.es/>
- Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social\Fundació SER.GI - Documents\RECURSOS HUMANS\PLA DE FORMACIÓ\2022
- *Los afectos en los conflictos*

## **1.5. GENERACIÓ D'EXPERIÈNCIES POSITIVES**

**EXPLICACIÓ:** És important viure experiències positives, sobretot en la infància i l'adolescència, ja que això té efectes directes en la salut emocional de les persones. Com a professionals hem de possibilitar que les persones amb qui treballem puguin viure experiències d'èxit, encara que siguin petites. I això molts cops passa per marcar-se objectius realistes i assolibles, que promoguin que la persona pugui tenir èxit i viure'l com a tal. Així, cal posar esforços en generar aquestes experiències positives i en què puguin ser reconegudes tant per la persona com pel seu entorn.

### **PER SABER-NE MÉS:**

- Begonya Gasch (El Llindar)

## **1.6. INTERSECCIONALITAT**

**EXPLICACIÓ:** La interseccionalitat és un concepte que sorgeix als Estats Units cap als anys 80 en el si del Feminisme Negre. El que venien a dir era que, per entendre la seva experiència concreta, calia entendre com els eixos del gènere i la raça —elles feien servir aquest terme— estaven interrelacionats i que era aquesta interrelació la que configurava diverses formes de desigualtat. Aquest concepte s'expandeix i s'inclou la classe social, l'orientació sexual, l'edat i la diversitat funcional. Cadascú té una posició concreta dins d'aquests eixos, sigui d'opressió o de privilegi. La seva premissa bàsica és que no es pot entendre la desigualtat des d'un sol marc explicatiu (com el gènere, la raça, la classe o l'edat) i que cal considerar la interrelació entre ells per entendre com es configura. Tot i això, l'eix principal sobre el qual pivoten els altres és el gènere. La interseccionalitat és un concepte que ens ajuda a entendre que els col·lectius socials no són homogenis i que permet fer visibles les desigualtats dins els grups socials i evitar-ne exclusions. En el context català ha estat una eina fonamental per posar en relleu la necessitat d'incorporar la mirada antiracista i postcolonial dins els feminismes.

La perspectiva de gènere s'inclou dins aquest concepte d'interseccionalitat, pel què fa a fomentar l'empoderament de les dones i l'equitat de gènere.

### **PER SABER-NE MÉS:**

- Gemma Altell i Mercè Martí (G-360. Cartografies humanes i socials)
- Afroféminas
- Maria Rodó Zárata
- Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social\Fundació SERGI - Documents\RECURSOS HUMANS\PLA DE FORMACIÓ\2022
- Fundació SERGI\_gènere

## **1.7. MODEL SISTÈMIC**

**EXPLICACIÓ:** La mirada sistèmica és una perspectiva del món en què vivim que entén els col·lectius i grups humans, i també les institucions, no com la simple suma dels membres que pertanyen a ells, sinó com a sistemes complexos que funcionen en base a unes dinàmiques que segueixen certs patrons. Cal entendre la persona com a membre d'un sistema familiar, educatiu i social regit per certs principis i lleis, de tal manera, que quan es fa una intervenció sobre un individu aquesta està afectant de manera directa o indirecta sobre els sistemes als què pertany. Així la família, l'entorn, la comunitat són

fonamentals per poder entendre i superar les situacions de desigualtat, de discriminació i de necessitat que afecten a les persones. La intervenció es planteja a través de la participació i la implicació de la persona a la comunitat.

**PER SABER-NE MÉS:**

- Virginia Satir
- Paul Watzlewick
- Humberto Maturana
- Angélica Olvera

## **1.8. PERSONALITZACIÓ DE L'APRENTATGE**

**EXPLICACIÓ:** La personalització consisteix en desenvolupar recursos, oportunitats i actuacions orientades a promoure aprenentatges amb sentit i valor personal a partir de les necessitats, interessos, experiències, objectius i eleccions de cadascú. D'aquesta manera la persona pot donar sentit i valor personal a allò que aprèn, desenvolupant la capacitat de decisió sobre el què vol aprendre i com ho integra. Per tant cal adaptar la intervenció a cada realitat. La personalització va més enllà de la individualització (ajustar el ritme d'aprenentatge), la diferenciació (ajustar la metodologia) i la inclusió (eliminar les barreres de l'aprenentatge) i es proposa connectar l'aprenentatge amb els interessos i experiències de l'aprenent.

**PER SABER-NE MÉS:**

- César Coll
- Moisès Esteban
- Edgar Iglesias

## **1.9. PARTICIPACIÓ ACTIVA**

**EXPLICACIÓ:** Intervenció dirigida a promocionar l'autonomia de les persones, millorant les seves competències i habilitats socials i potenciant l'autoestima. La participació activa divergeix del model assistencialista i busca l'apoderament de les persones. Es relaciona amb la visió de l'ACP (Acció Centrada en la Persona), que des d'una perspectiva de drets promou un paper actiu de la persona, centrat en les seves motivacions i necessitats, no des de la visió de la professional. Ha estat definit com aquell model d'atenció *“que promou les condicions necessàries per a la consecució de millores en tots els àmbits de la qualitat de vida i el benestar de la persona, partint del ple respecte a la seva dignitat i drets, als seus interessos i preferències, i a la seva participació activa”*. Així, la intervenció ha de ser integral, personalitzada i transversal en relació als diferents àmbits que l'afecten de forma rellevant.

**PER SABER-NE MÉS:**

- Acció centrada en la persona (ACP)

### **1.10. TREBALL EN XARXA**

**EXPLICACIÓ:** El treball en xarxa permet compartir l'anàlisi, recerca de solucions, establiment d'objectius, desenvolupament de les acció i la seva avaluació a través de la coordinació amb altres professionals i recursos que atenen la persona amb la finalitat de treballar-hi de manera integral. treballant en equip, comptem amb l'opinió i el treball de les pròpies persones participants, d'altres professionals i de membres de la comunitat. D'aquesta manera és possible tenir una visió holística de la persona, conèixer varis àmbits d'aquesta (salut, xarxa social, educatiu, familiar, etc.) i la intervenció es realitza amb coresponsabilitat: en la superació de les situacions de desigualtat cal que els diversos agents socials prenguin partit que els pertoca des de la funció que ocupen. El treball en xarxa va més enllà de la coordinació, suposa crear sinèrgies de treball conjuntes i forma part de la intervenció com un element prioritari juntament amb l'atenció a la persona.

### **1.11. VINCLE O AFECTIVITAT CONSCIENT**

**EXPLICACIÓ:** El vincle socioeducatiu és la relació interpersonal que s'estableix entre els professionals i les persones amb qui interactuen; un pacte sa, obert i consensuat. També podem parlar d'afectivitat conscient, que es defineix com la capacitat que una persona té de forma conscient, voluntària i sistemàtica de generar un entorn protector, càlid emocionalment i dins d'aquest establir relacions afectives positives. L'afectivitat conscient és, doncs, des d'un enfocament de drets, garantia del dret a la protecció i al desenvolupament ple perquè possibilita la creació de l'entorn segur i de bon tracte. Quan parlem d'afectivitat conscient no es tracta de l'afectivitat que sorgeix de manera espontània i natural, sinó de l'afectivitat que l'adult cultiva i cerca amb consciència, de manera sistemàtica i quotidiana. I en qualsevol entorn de cura institucional de persones, on s'assumeix la responsabilitat de garantir el ple desenvolupament de la persona, aleshores cal parlar d'afectivitat conscient com a competència professional. Estratègies: mostrar afecte exprés, generar sentiment de pertinença, temps i coneixement mutu, compromís i cura de l'altre.

#### **PER SABER-NE MÉS:**

- Pepa Horno
- <http://www.pepahorno.es/>
- Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social\Fundació SER.GI - Documents\RECURSOS HUMANS\PLANS i PROTOCOLS\RECURSOS DIVERSOS\RECURSOS FAMÍLIES I JOVES
- Pepa Horno *acompañamiento emocional*
- Teoria del vincle (John Bolwy)

## 2. GUIÓ ENTREVISTES

### 2.1. PUNTS COMUNS

- ✓ **Privacitat:** participant amb o sense acompanyant i tècnica soles, en el cas de joves valorar si en certs moments la jove ha d'estar o NO ha d'estar acompanyada dels pares per sentir-se còmoda.
- ✓ **Confidencialitat:** protecció de dades, tenir cura de amb qui i on parlem de casos.
- ✓ **Ambient tranquil i agradable:** espai ordenat, ventilat, decorat amb elements relacionats amb el projecte, plantes, fer l'entrevista a l'exterior si s'escau.
- ✓ **Adequar l'espai a la persona:** tenir les cadires necessàries, retirar documents, no posar taula entre mig, seure de costat.
- ✓ **Somriure, calidesa en el tracte, amabilitat.**
- ✓ **Mostrar-se disponible, mirar:** sovint diem que les persones a qui atenem s'han de vincular als nostres projectes, però a voltes ens oblidem que els projectes i les professionals que hi treballem també ens hem de mostrar disponibles i ser nosaltres qui ens vinculem. Adaptar-nos als horaris de les persones a qui atenem i ser prou properes i flexibles.
- ✓ **Vigilar tema expectatives, principi de realitat:** tant les de la persona a qui atenem, com la de les pròpies professionals.
- ✓ **Deixar parlar.**
- ✓ **Respectar decisions:** les professionals ens hem de revisar, i potser hi ha decisions que prenen les persones a qui atenem que entren en contradicció amb el que nosaltres hem planejat, i no sols les hauríem d'acceptar sinó també validar com a procés de la persona a qui atenem, i de la mateixa manera, si el resultat no és el desitjat no caure en retrets per la decisió presa.
- ✓ **Transparència:** fer particip activa a la persona a qui atenem de les gestions que duem a terme. Per exemple si fem una trucada fer-ho amb l'altaveu, si redactem algun document o informe i valorem que també n'ha de tenir constància, etc.
- ✓ **Honestedat i sinceritat.**
- ✓ **Respectar tempos:** la protagonista no és la intervenció o el pla de treball definit, sinó la persona a qui atenem. Per tant, hem de veure quina realitat té i respectar els seus tempos. I no exigir segons quines coses pel fet d'estar redactades en un paper.
- ✓ **Curiositat genuïna, sense ser invasiva.**
- ✓ **Incorporar la perspectiva de gènere:** per exemple cap a on orientem a dones i homes en formació o recerca de feina, quins exemples posem (que no siguin estereotipats), etc.
- ✓ **Estratègies:** sentit de l'humor, connectar amb vivències pròpies, etc.

### 2.2. ENTREVISTA D'ACOLLIDA

- ✓ **Importància d'una primera experiència agradable:** que sigui diferent de les entrevistes que es fan sempre on la persona participant repeteix dades: personals, situació actual, etc. Donar-li protagonisme i que expliqui el què vulgui.
- ✓ **Explicació clara i entenedora del nostre paper:** utilitzem llenguatge planer, per exemple «aquí podem buscar els cursos que t'interessin» o «mirarem de trobar l'advocat que t'ajudi».
- ✓ **Evitar bateria preguntes repetitives, dades personals, etc.**
- ✓ **Informar-te abans, però evitant/treballant prejudicis i estereotips:** treball previ a l'entrevista com parlar amb l'agent derivador per obtenir dades personals i situació actual de la persona, i



alhora tenir en compte que la visió de l'agent derivador des de la perspectiva del seu rol podria estar desajustada a la realitat o a la relació que mantindrà amb tu.

- ✓ **Diàleg i no enquesta. Preguntes respectuoses:** evitar tenir paper davant per apuntar, intentem crear un clima agradable i predisposició a escoltar no només a preguntar. Per exemple: com et trobes, com et fa sentir aquesta situació, que voldries /podries fer per millorar-la, etc.
- ✓ **Tipus preguntes:** en que et puc donar suport, què necessites, com ho veus...? Sentiments, què et mou, com és el teu dia a dia, etc.
- ✓ **Fer visible què se'n pot emportar, explicitar:** deixar clars els acords, per exemple jo em comprometo a buscar un servei especialitzat que et doni suport amb el tema plantejat.
- ✓ **Conèixer, assentar bases, esperar per començar a treballar, no atabalar:** l'entrevista d'acollida potser ha de servir per marcar si hi haurà continuïtat en la relació amb la persona a qui atenem més que per començar "a treballar".

### **2.3. ENTREVISTA DE SEGUIMENT**

- ✓ **Valorar el lloc on es fa, si cal un acompanyament, etc.**
- ✓ **Rutines a l'inici i al final:** donar la benvinguda i oferir aigua, cafè, infusió, etc. Acabar amb abraçada o paraules amables.
- ✓ **Revisar procés/pla de treball conjuntament:** valorar en quin moment està, què s'ha assolit i què no i els motius sense qüestionar-ho, analitzar-ho conjuntament. Per exemple si ha assistit regularment al recurs formatiu adscrit.
- ✓ **Cuidar les derivacions:** conèixer prèviament el servei al qual es deriva, haver parlat abans per conèixer els detalls. Per exemple si és un curs saber dates inici/final, horaris, requisits d'accés; si hi ha o no places vacants; saber a on és i com és el centre, conèixer la persona que l'entrevistarà.
- ✓ **Donar resposta ràpida a allò pactat:** complir els nostres compromisos de forma ràpida, per exemple si hem de buscar una advocada trucar en el moment si és possible amb la persona al davant i si no ho és fer-ho el dia següent i donar resposta.
- ✓ **Treball del fracàs:** el fracàs forma part del procés, i la paraula no ens ha d'espantar, al contrari, ha de ser una oportunitat per tenir una nova experiència. Treballar amb les persones a qui atenem, i fins i tot, amb nosaltres mateixes, que el fracàs existeix.

### **2.4. ENTREVISTA DE TANCAMENT**

- ✓ **Valorar conjuntament el motiu del tancament**
- ✓ **Reconèixer el procés fet:** poder narrar i valorar tot el procés viscut de forma conjunta, posar-hi paraules per dimensionar les fites aconseguides i també els entrebancs que hi ha hagut.
- ✓ **Agrair:** donar les gràcies pel procés i la feina conjunta des d'una perspectiva positiva i de reconeixement.
- ✓ **Valoració del procés:** ens serveix perquè la persona implicada pugui valorar el projecte, per exemple a través d'una enquesta de satisfacció.
- ✓ **Deixar la porta oberta:** tot i que el procés es tanqui (pel motiu que sigui), donar la possibilitat de poder tornar a contactar i reprendre'l en cas que les circumstàncies, necessitats o interessos canviïn. En ocasions, potser no és el moment d'aquella persona, però sí ho pot ser en una altra ocasió.