DICTAMEN A L'ENTORN DE LA REALITAT PROFESSIONAL DELS **EDUCADORS I LES EDUCADORES EN ELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS** DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

Jornades de treball facilitades per
ROGER BARRACHINA, SARA GALLÉS
RAFEL LÓPEZ i EVA MIRETE

Jornades de treball 14, 15 i 23 de març

Coordinades per ROGER BRUFAU

ceesc
COL·LEGI D'EDUCADORES I EDUCADORS SOCIALS DE CATALUNYA

Diputació Barcelona

CONTINGUTS

INTRODUCCIÓ 5

COM LLEGIR AQUEST TEXT 7

TEMA 1. Encàrrec institucional, noves funcions i demandes 9

TEMA 2 Els perfils professionals, les tasques directives i treball en equip interdisciplinari 14

TEMA 3. Eines metodològiques, tècniques i organitzatives formació contínua 16

TEMA 4. La cartera de serveis 19

TEMA 5. Les especificitats de l'atenció socioeducativa: en família, en adolescència, en infància en risc 21

TEMA 6. La prevenció des dels serveis socials bàsics 25

TEMA 7. Treball en xarxa efectiu: les relacions amb serveis socials especialitzats i altres agents 27

TEMA 8. Avaluació i valoració de la tasca desenvolupada 29

TEMA 9. El treball social comunitari 31

TEMA 10. Dinàmiques generadores d'innovació i perspectives d'avantguarda per fer front a les realitats socials actuals emergents 34

HAN PARTICIPAT EN L'ELABORACIÓ D'AQUEST DICTAMEN 36

INTRODUCCIÓ

Des de la gerència de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona es va formular al Col·legi la proposta d'elaborar aquest dictamen de revisió de la situació professional dels Serveis Socials Bàsics i propostes de millora, que es va acceptar de grat.

El document present reflecteix el treball engegat el 2 de març de 2017 a la seu social del Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya a Barcelona. El treball es va preparar pensant en la màxima representació possible d'educadors i educadores socials de la província de Barcelona, és a dir, el CEESC, com a representant dels professionals, es posava al seu servei per recollir el màxim nombre d'opinions al voltant dels temes proposats.

Així mateix vam comptar amb 4 redactors/facilitadors de grups que s'encarregaven de donar forma a tot allò que anava sorgint en la tasca de recollida d'informació i que, al mateix temps, redactaven ordenadament els temes. La tasca va comportar dies de treball presencial de recollida i redacció d'informació durant els mesos de març i abril, on vam treballar de la següent manera.

1. FASE DE RECOLLIDA

Vam fer 3 sessions de treball on vam recollir la informació general dels participants i la vam anar ordenant segons els deu temes descrits en la tasca a realitzar. Així mateix vam mantenir el correu obert durant els mesos de març i abril perquè tothom que tingués la voluntat de participar pogués dir-hi la seva.

Primer vam fer una sessió plenària on es van ajuntar el gruix de participants que havien expressat la seva voluntat de dir la seva opinió sobre els temes plantejats.

Posteriorment vam dividir els grups seguint els interessos dels participants, cada grup tenia un redactor/facilitador, per poder treballar els temes amb el màxim suport i per evitar que quedés res inconclús o per dir.

Fruit d'aquest treball es va redactar el document que recollia totes les aportacions i es va enviar per Internet als participants i als educadors i les educadores socials del CEESC. Les aportacions fetes a posteriori també han estat comptades.

2. FASE CONJUNTIVA

Un cop recollida tota la informació, els redactors i la coordinació del dictamen es van reunir per donar forma a cadascun dels temes, així com es van redactar i compartir per analitzar el treball fet tema per tema. Senzillament es tractava de donar un redactat, mínimament unitari, per poder treballar-ho en l'àmbit de text conjunt.

3. FASE CONNECTIVA

La fase connectiva indica el final del treball, tot ha de estar ordenat i connectat de forma propositiva per tal que tot tingui un significat, que sigui útil i entenedor, respectant els 10 temes originals.

COM LLEGIR AQUEST TEXT

COM A TEXT COL·LECTIU QUE COMPTA AMB EXPERTS QUALIFICATS EN EL CAMP EN QÜESTIÓ

El text s'ha dissenyat com una obra col·lectiva, on els redactors i la coordinació han intentat ser canals d'ordre i comunicació en cadascun dels temes plantejats. Això parteix del model teòric de comptar absolutament i radicalment amb la base de professionals que actualment exerceixen en el camp dels SSB, seguint una idea que els professionals en actiu són experts en la seva tasca, i qui millor per dir allò que necessitem, volem i ens preocupa.

COM A TEXT PROPOSITIU

El text, així mateix i després de discutir-ho en el primer plenari que vam fer, no pretén ser un diagnòstic acurat, sinó que és des de una visió propositiva i proactiva, els educadors i les educadores participants hem realitzat un treball centrat en propostes, que no només afecten administracions, col·legi professional, professió, sinó que directament també ens interpel·la a nosaltres mateixos, ja que hi ha accions que només nosaltres podem fer.

Els educadors i les educadores socials som agent de canvi, i la nostra manera de parlar i d'escriure és des de la proposició, des d'oferir propostes viables i realistes que millorin la situació dels més vulnerables a qui atenem als SSB.

COM A TEXT A CURT-MIG-LLARG TERME

El text pretén guiar unes accions que permetin un canvi a millor en la nostra tasca als SSB, no són tot coses que han de ser immediates, però sí que són coses dites per gent qualificada que està a peu de trinxera i, per tant, pretén dissenyar accions que tinguin llarg abast en el nostre camp d'intervenció.

COM A TEXT INTERCONNECTAT

Els deu temes estan íntimament interconnectats i per aquest motiu s'han respectat les repeticions d'accions i subtemes en alguns dels temes, ja que tenim molts vasos comunicants en la nostra professió que han de ser tinguts en compte.

COM A PUNT DE PARTENÇA PER A TREBALLAR EL PAPER DELS EDUCADORS I LES EDUCADORES SOCIALS ALS SSB

El Col·legi, com a representant dels professionals, pot utilitzar aquest document com a punt de sortida de la ingent feina que manca a l'hora de definir el treball de l'educador/a social als SSB. La creació d'un espai de discussió, d'un grup de treball en aquest camp és una necessitat del col·lectiu, per tant, aquest document avança feina per anar desenvolupant cadascun dels temes de manera més profunda.

COM A TEXT ASSEQUIBLE A TOTHOM

Assequible a tothom, perquè les realitats de què parlem a la província de Barcelona a nivell de SSB, poden ser molt diferents, des de les grans ciutats, fins als petits pobles, per tant, hem d'acceptar sentides diferències en l'àmbit de descripció d'accions.

Assequible a tothom perquè és un text amb un llenguatge molt planer, senzill de comprendre, però sobretot senzill de compartir i d'explicar, per tal d'arribar no només als professionals, sinó a tothom a qui li pugui interessar.

TEMA 1

ENCÀRREC INSTITUCIONAL, NOVES FUNCIONS I DEMANDES

1. PLANIFICACIÓ

En relació amb aquest tema es manifesta la necessitat de tenir una visió de conjunt del territori, de les seves necessitats i demandes, per poder planificar, establir les prioritats i poder fer una bona avaluació de procés, resultats i impacte.

Cal definir la missió i la visió del servei així com dels seus objectius.

En aquest sentit, és important fer una definició clara de funcions dels equips professionals, analitzar i fer propostes per optimitzar els recursos, tenir present la gestió dels temps, la diversificació horària dels serveis i de les persones, famílies, grups i comunitat amb la qual es treballa.

A nivell més concret, en la planificació s'ha de tenir present la priorització del treball per processos de canvi i socioeducatius i els horaris que laboralment siguin compatibles amb les persones ateses preveient, sobretot, els horaris d'infants, adolescents i joves, fora del seu espai lectiu.

ACCIONS

1. Repensar els horaris tenint en compte la ciutadania a la qual estem atenent i tenint present l'obertura del servei en matins i tardes.
2. Treballar per projectes i objectius.
3. Potenciar el treball grupal i el comunitari.
4. Aconseguir un sistema de recollida d'informació de l'activitat professional que serveixi per tenir dades reals del treball que efectua el servei.
5. Definir els espais de planificació, atenció, supervisió i coordinació amb la suficient flexibilitat per als professionals i l'equip.

2. ENCÀRREC

Es constata que els educadors i les educadores socials a voltes fan més funcions pròpies de treballador/a social que d'educador/a social, com ara les sol·licituds d'accés a recursos i prestacions.

Les educadores i els educadors socials han d'aportar a l'equip i assumir les situacions que tinguin clarament necessitats i objectius educatius. En aquest sentit, també és important clarificar el màxim de situacions i les diferents intensitats que poden assumir.

Hi ha un debat al voltant de si els educadors i les educadores socials haurien de fer i/o ser, referents de les RMI.

Cal tenir present que les educadores i els educadors socials són professionals especialitzats en el treball en grups.

ACCIONS

6. Definir la funció de l'educador i l'educadora social dins de l'equip. Revisar el document elaborat pel Comitè d'experts en recursos humans de la Generalitat de Catalunya
7. Clarificar expectatives de les diferents figures professionals vers la intervenció/gestió.
8. Enfortir-nos com a equip i, específicament, valorar-nos com a educadors i educadores socials, amb la formació, eines, estratègies i metodologies que ens són pròpies.

3. MODEL

Es reflexiona al voltant d'unificar un model prou flexible com per adaptar-lo als diferents territoris.

Un model que cregui, valori i potenciï les capacitats de les persones ateses.

Un model on es defineixi un departament econòmic diferenciat del treball tècnic que correspon a l'àmbit sociosanitari o socioeducatiu.

ACCIONS

9. Establir protocols unificats a tot Catalunya que tinguin en compte les diferents realitats.
10. Generar espais per compartir coneixements i experiències i que siguin el punt de partida de la planificació.
11. Reflexionar al voltant de clarificar quin és el model d'atenció social i educativa que volem: acompanyar processos de vida de les persones gestionant recursos o únicament gestionar recursos vinculats a les demandes?

4. DIVERSITAT TERRITORIAL

Cal tenir present la diversitat territorial i la possible solitud de l'educador o l'educadora social en municipis petits. En aquest sentit és importat crear espais de compartir eines, recursos, metodologies…

També s'ha de tenir present el context territorial per definir correctament el servei.

ACCIONS

12. Garantir en pobles petits (agrupacions) la presència d'educadors/ores i treballadors/ores socials 2 dies a la setmana, com a mínim, un d'ells a la tarda.
13. Definir espais/projectes iguals per a tota la comarca en casos de pobles petits.
14. Definir la ràtio d'educadors i educadores socials no només depenent del nombre d'habitants sinó tenint en compte la realitat social del territori.
15. Permetre i fomentar la mobilitat territorial més enllà del lloc concret on es va guanyar la plaça.

5. RECURSOS HUMANS I PERSONALS DE SUPORT

En relació amb els recursos humans, cal diferenciar el personal propi dels equips tècnics del personal de suport.

Pel que fa als equips tècnics es considera important treballar per parelles en la combinació que sigui necessària (ES, TS), per tal d'assegurar els contrastos, els relleus i les cobertures entre professionals quan siguis necessàries.

Es planteja la necessitat que l'equip compti de forma ordinària amb dos educadors/ores socials tot pensant en la recuperació del concepte de "parella educativa". En general, caldria parlar de personal mínim de l'equip de la mateixa manera que es parla de ràtios màximes.

Es manifesta la importància de potenciar el treball grupal i comunitari reduint el treball individual.

És fonamental repensar el treball en equip així com revisar les ràtios tenint en compte no només el volum de població sinó també les necessitats i característiques de la població (analitzar la definició de ràtios significatives).

És important reduir al màxim les gestions i els tràmits que fan els membres de l'equip, cosa que permetria fer més i millor acció social i educativa.

En relació amb aquest tema és necessari dotar els serveis de personal de suport específic, administratiu, entre d'altres.

ACCIONS

16. En la línia de repensar el treball en equips, cal reeditar la importància del treball interdisciplinari i de redefinir el paper de l'equip en relació amb cada professional.
17. Potenciar espais d'accés (primeres entrevistes).
18. Identificar quina part de gestió/tràmit es pot delegar (personal d'informació o administratiu).
19. Fer grups d'usuaris per explicació de tràmits.
20. Unificar informes i supervisar-los.
21. Definir una finestreta única de gestió administrativa per reduir temps de gestió.
22. Formació específica d'atenció directa per a informadors de serveis socials que estan en relació amb persones ateses.
23. Revisar tràmits que es realitzen per si es poden "alleugerir".

6. LIDERATGE

És molt Important el paper de la direcció. Ha de poder fer una anàlisi contínua de la realitat, ha de potenciar la presa de decisions de l'equip del servei i ha de transmetre una visió global del servei i de la seva missió.

Ha de tenir present potenciar espais per a la promoció dels talents dels membres de l'equip.

Ha de contribuir de forma imperativa en la transparència en la gestió del servei.

ACCIONS

24. Establir unes línies clares d'equip.
25. Promocionar el lideratge distribuït.
26. Establir fórmules per captar el talent dins del mateix equip.
27. Definició de lideratge com a suport i des de la participació, als professionals, a les persones ateses i al territori.

7. PROCÉS DE SELECCIÓ

El procés de selecció del personal tècnic ha de ser mitjançant exàmens d'oposicions amb lògiques que valorin les competències professionals pròpies dels educadors i no tant el coneixement de lleis i memorística.

ACCIONS

28. Tendir a la funcionarització del personal adscrit als serveis per tal de garantir la independència de l'acció tècnica.
29. Iniciar exàmens amb avaluació pràctica del treball propi dels educadors i educadores socials.
30. Fer contractes amb períodes de prova de 3 a 6 mesos.

8. AUTOCURA

És important tenir molt present la cura i l'autocura dels professionals d'atenció directa. En aquest sentit, definim la supervisió com a espai de cura.

S'han de promoure espais perquè els equips s'oxigenin, on es potenciï la creativitat i la innovació, on es doni espai a la motivació personal/professional, on s'exposin bones pràctiques i també errors comesos.

Cal tenir present la necessitat que alguns professionals tenen de gestionar el patiment propi.

Tots aquests elements ajudaran a donar valor a la relació amb la persona atesa, en ubicar-nos en l'escolta activa i productiva, en aturar les pròpies queixes. Volem un espai de treball lliure de queixes. Hem d'aprendre a ser crítics i propositius alhora.

ACCIONS

31. Promoure espais de supervisió.
32. Potenciar la motivació dels professionals per facilitar la creativitat i la innovació.
33. *Mindfulness* recomanat per als professionals de l'equip. Espai DROP (*Detente, respira, observa, piensa*) incorporat a hores de treball.
34. Fomentar la participació dels professionals de l'equip en formació contínua i innovadora.
35. Obtenir un suport extern/visió externa per extreure punts forts de l'equip i que cal millorar.

TEMA 2

ELS PERFILS PROFESSIONALS, LES TASQUES DIRECTIVES I TREBALL EN EQUIP INTERDISCIPLINARI

1. DIRECCIÓ

Els professionals que ocupen càrrecs directius són els responsables d'organitzar els equips bàsics d'atenció social. En aquest sentit, es comenta que entre les tasques organitzatives de la direcció s'ha de potenciar la gestió i el treball en equip per millorar l'atenció integral de les persones usuàries.

La Direcció ha de dissenyar una cultura organitzativa positiva i dinàmica on tots els professionals tinguin la possibilitat de desenvolupar al màxim el seu potencial.

ACCIONS

36. Configurar l'equip directiu per mèrits i competències professionals.
37. Facilitar i promoure a l'equip directiu l'adquisició d'un conjunt ampli de competències per a dirigir i gestionar les persones i els equips de treball.
38. Tenir present i utilitzar, com una font d'expertesa, l'experiència de l'equip professional d'atenció directa.

2. CONFIGURACIÓ DE L'EQUIP

En relació amb aquest punt es tenen present els mínims necessaris per mantenir la qualitat i un nivell òptim dels serveis i les prestacions, especialment davant l'increment de la demanda els darrers anys, la consolidació de nous drets subjectius i les dificultats per reconfigurar aquests serveis socials bàsics. Cal redefinir conceptes, diferenciar funcions i determinar les tasques pròpies de cadascú per evitar distorsions en el bon funcionament del sistema.

ACCIONS

39. Configurar l'equip professional a partir de les fortaleses, motivacions i talents dels treballadors.
40. Ampliar l'equip amb perfils professionals que donin resposta a les necessitats i demandes. Per exemple, psicòleg social o tècnic/a d'acollida o graduats socials.

41. Contractar graduats socials per al desenvolupament de les tasques estrictament econòmiques.
42. Garantir l'equiparació del sou de les treballadores socials i els educadors i les educadores socials.
43. Optimitzar recursos humans depenent del territori.
44. Facilitar la mobilitat dels professionals dins de les diferents poblacions o districtes.

3. PERFILS I ROLS

Els Serveis Socials Bàsics han de disposar d'un equip multiprofessional bàsic format, com a mínim, per un educador/a social i un treballador/a social. El perfil dels professionals que formen els serveis bàsics d'atenció social s'ha de definir a partir de les funcions que han d'exercir.

La gestió de serveis necessita la participació conjunta de tots els membres de l'equip bàsic d'atenció social primària des del seu vessant professional.

ACCIONS

45. Definició de les funcions comunes i diferenciades dels professionals dels equips bàsics d'atenció social primària: treball individual i familiar + treball comunitari
46. Garantir les mateixes condicions econòmiques per als llocs de treball amb la mateixa categoria professional.
47. Revisar i actualitzar el document del *Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social* de la Generalitat, en relació amb les funcions i competències de cada professional
48. Promoure el perfil professional d'educador social com a supervisor dels equips professionals dels Serveis d'Atenció Social.
49. Protegir els espais de reunió entre educadores i educadors per compartir projectes…
50. Treballar entre diferents territoris confrontants, encara que siguin de diferents administracions (per exemple, barri Gavà/Viladecans o barris de Cornellà amb l'Hospitalet).
51. Tenir espais de coordinació flexibles dins l'agenda.

TEMA 3

EINES METODOLÒGIQUES, TÈCNIQUES I ORGANITZATIVES FORMACIÓ CONTÍNUA

En el procés de repensar i elaborar sobre allò necessari per a la consecució d'una pràctica de l'acció educativa apareixen de forma repetida elements que enllacen els diversos eixos: realitzar una atenció i acció educativa de qualitat; agilitzar i fer més eficaços els processos; tenir cura de nosaltres mateixos com a professionals i entre professionals; i activar la pròpia responsabilitat en l'execució de la nostra feina en tota la seva complexitat.

Des d'aquesta perspectiva s'han desglossat 5 subtemes des dels quals desenvolupar diferents accions que orientin el dia a dia de l'educador social cap l'ampliació i l'optimització de les "eines metodològiques, tècniques i organitzatives" i la "formació contínua".

1. DEFINIR, GENERAR I COMPARTIR

Es fa evident que el treball des de l'educació social es formula des de l'experiència pròpia, però també des de l'experiència generada donant visibilitat a la tasca i creant identitat de comunitat. Fet que permetrà enriquir les accions i projectes que ja s'estan duent a terme, però també engegar-ne de nous.

ACCIONS

52. Calendaritzar espais entre diferents equips per compartir coneixement.
53. Oferir espais de trobada i treball als col·legis professionals on treballar des de la mirada històrica, les bones pràctiques…
54. Fer present la figura de l'educador social en altres àmbits on encara no hi és present, o hi és poc: ensenyament (escoles i instituts), sanitat, esports, etc. Per això, cal definir què aporta la figura de l'educador social i quines tasques concretes desenvoluparia.
55. Elaborar documents i protocols des de la pràctica per a compartir entre els professionals de la zona, la comarca o amb inquietuds afins.
56. Promoure què fem de manera breu, clara i directa.

2. ORGANITZACIÓ

Sense una organització de la tasca professional que sostingui l'acció educativa i les feines que se'n desprenen, no és possible un bon aprofitament dels talents ni es permet espai per reflexionar sobre la pràctica. En aquest sentit, van sorgir inquietuds vinculades a una millor distribució de la tasca diària i la inversió de temps.

ACCIONS

57. Proposta de dedicació horària: 40% per treball individual; 30% pel treball comunitari, 20% en l'atenció grupal i 10% destinat a la gestió interna (per exemple, les reunions d'equip).
58. Realitzar una distinció clara de les tasques a realitzar pels tècnics de serveis socials i les tasques que corresponen a la gestió administrativa.
59. Ampliar els paràmetres dels indicadors per tal que l'atenció no s' avaluï només quantitativament, sinó donant èmfasi a la qualitat de l'atenció.

3. TASQUES

Les tasques que s'han anat definint van encaminades a ampliar els marges d'actuació per aproximar l'acció educativa al territori i les persones, per aproximar els tècnics i les direccions, i aproximar els diferents departaments. Van encaminades a apoderar la figura de l'educador social en la gestió, la presència i el desenvolupament de la tasca.

ACCIONS

60. Agilitzar la burocràcia i minimitzar-la en els casos que no sigui imprescindible.
61. Elaborar plans d'actuació conjunta interdepartamentals amb suport de les direccions per la implementació i donant marge d'actuació.
62. Reflexionar sobre el treball grupal i comunitari, en els municipis petits, des d'una perspectiva transversal a les diferents àrees d'atenció a les persones.
63. Promoure el treball educatiu fora de l'equipament dels serveis socials: al domicili, a les escoles i als instituts, als centres de salut, als casals de joves…
64. Facilitar als ajuntaments el calendari d'accions realitzades pels col·legis professionals perquè els professionals hi puguin participar.

4. EINES TÈCNIQUES

Els professionals de base són els qui millor coneixen les necessitats del seu territori i cal dedicació i estructura per fer-ho de la millor manera possible. En la línia d'apoderar el professional per al desenvolupament de l'acció educativa es plantegen les següents accions.

ACCIONS

65. Tenir en compte els professionals de base a l'hora de planificar l'organització i la distribució de recursos. Es donaria així una resposta més acurada a les necessitats: el número d'habitants no ha de ser l'únic criteri.
66. Establir als diferents equips projectes per mapa de recursos, on es doti l'equip del temps necessari per fer prospecció de territori i conèixer-lo.
67. Planificar la incorporació progressiva, dels nous treballadors, a la dinàmica d'equip, al coneixement del territori, amb espai per a formació específica…
68. Elaboració d'un mapa de recursos i de relacions del territori per a una millor intervenció en el medi obert.

5. FORMACIÓ

La formació continuada es considera un element imprescindible com a garant de l'exercici de la pràctica de l'educació social i com a mitjà que faciliti el benestar del professional. Es per això que les accions proposades en aquest punt van garantides a generar espais ferms i estables per a formació.

ACCIONS

69. Calendaritzar, amb previsió de temps, les formacions a realitzar.
70. Realitzar un filtratge de les formacions internes per tal de participar en les de major expertesa.
71. Dotar a les administracions d'una línia de treball amb les xarxes socials i les tecnologies de la comunicació.
72. Potenciar, entre els professionals d'una mateixa zona o comarca, la formació i l'intercanvi d'experiències i de bones pràctiques.
73. Valorar la formació com a una inversió.
74. Augmentar les hores de formació establint un mínim raonable per a definir-les com a formació continuada.
75. Ampliar l'abast de les formacions (més enllà de la formació teòrica, tècnica i metodològica) a l'àmbit personal, per exemple sobre actituds davant la tasca a realitzar i com gestionar el què ens genera.

TEMA 4

LA CARTERA DE SERVEIS

Som coneixedors que la cartera de serveis engloba gran part dels recursos del sistema de serveis socials i, per tant, no tots tenen a veure amb la tasca dels educadors i educadores socials, tot i així si que som corresponsables d'allò que tingui a veure amb nosaltres, al mateix temps que qualsevol cosa que tingui a veure amb serveis socials afecta directa o indirectament la nostra tasca.

Així mateix, en el procés consultiu que hem dut a terme, cal dir que han aparegut diferències -pel que fa a recursos- entre la cartera de serveis generals (Generalitat de Catalunya) i les carteres de serveis municipals, per tant, en algun moment ens referim a ambdues i en altres a elements específics dels diferents municipis.

1. REVISIÓ I MILLORA

Cal treballar en una revisió i millora de la cartera de serveis.

ACCIONS

76. Fer una cartera de serveis que reculli les realitats i necessitats actuals. Cal dimensionar la cartera contínuament amb tot allò econòmic que sigui necessari.
77. Definir amb claredat drets objectius i subjectiu, apuntant les incompatibilitats en les seves prestacions.
78. Cal definir en cada recurs existent els compromisos de l'organització i els drets i deures de les persones.

2. PENDENT DE MIRADA EDUCATIVA

Cal afegir una mirada educativa als recursos, veure quin abast educatiu tenen realment els recursos que es proposen en les carteres de serveis, quin paper tenen els educadors i les educadores socials.

ACCIONS

79. Definir un annex a la cartera amb els recursos educatius, socials, de salut que són aplicables pels professionals dels SSB.
80. Ampliar la cartera en l'àmbit dels SSB amb nous recursos educatius de primera infància, complementaris a les escoles bressol.
81. Deixar que els educadors i les educadores socials participem en els processos de creació, comissions per elaborar la documentació dels recursos.

TEMA 5

LES ESPECIFICITATS DE L'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA: EN FAMÍLIA, EN ADOLESCÈNCIA, EN INFÀNCIA EN RISC

Les educadores i els educadors socials hem estat històricament experts en l'atenció socioeducativa a tot tipus de col·lectius; això no ha estat diferent als SSB on hem ocupat gran part del nostre temps en aquest tipus d'atenció i, al mateix temps, n'hem fet bandera. Aquest tema és un dels més amplis i que desperta majors subtemes i accions variades a fer, així mateix, posa idees a d'altres subjectes d'intervenció com per exemple la gent gran.

Cal dir que en aquest tema, queden molt clares les accions que es demanen, i algunes possiblement ja estan en marxa en diferents municipis.

1. REFORMULAR EL TREBALL AMB FAMÍLIES

Dins del treball en l'atenció socioeducativa, i amb la tendència habitual a treballar amb infància i adolescència, és lògica l'aparició del tema de la família en els més diversos vessants.

ACCIONS

82. Treball grupal:

    a) Amb les famílies per moments vitals o similars o necessitats semblants o properes.

    b) Centrat en el treball en valors.

    c) En grups afins per tal d'arribar a la comunitat.

83. Formació sistèmica dels professionals.

84. Pensar en la família:

    a) En les seves capacitats.

    b) En la transparència de les accions.

    c) Potenciar-les com a protagonistes de l'acció professional.

    d) Fent sorgir la necessitat de la mateixa família.

    e) Des de les potencialitats educatives dels seus components i no des de les carències materials.

85. Treballar el canvi a través de l'acció , FER.
86. Projectes educatius de treball amb famílies des dels centres oberts coordinats amb els educadors i educadores de SSB.

2. APODERAR

La persona en el centre de l'atenció. És el discurs més acceptat, però realment ho fem o ho podem fer? Apoderar la gent a qui va destinada la nostra intervenció permet abordar nous reptes en l'atenció als usuaris, i així mateix requereix tant recuperar metodologies com cercar-ne.

ACCIONS

87. De la relació:

    a) Vincular, recuperació de les entrevistes amb aquesta fi i per tal de definir-ne la demanda.

    b) Treballar primer la relació amb l'usuari.

    c) Capacitar les persones des del protagonisme dels seus processos de canvi.

    d) Connexió amb les persones que atenem perquè facin xarxa.

88. De la intervenció:

    a) Realitzar plans de treball conjuntament.

    b) Fer consells de participació, com estableix la llei, que siguin desitjats.

    c) Sortir al carrer.

    d) Afavorir experiències d'èxit dels usuaris.

    e) Implementar documents d'acords i compromisos en el pla de treball individual i grupal.

3. POTENCIAR EDUCADORS ÀMBIT GENT GRAN

Pel treball sorgit, és evident que actualment la intervenció en la infància, adolescència i les seves famílies és allò més habitual, però hem d'obrir nous camps i noves poblacions amb les quals habitualment no hi intervenim o ho fem residualment.

ACCIONS

89. Treballar amb la gent gran des de la visió socioeducativa.
90. Promoure espais socioeducatius que superin els casals d'avis, centres de dia…
91. Treball amb grups intergeneracionals, promoció de la xarxa social.

92. Fomentar treball preventiu amb gent gran, treball per parelles ES/TS.
93. Valorar la gent gran, la seva experiència, les seves capacitats, el seu treball en entitats…

4. METODOLOGIA

Cal anar cap una metodologia comuna, que sorgeixi de desenvolupaments teòrics comuns i a l'abast de tothom. Això requereix de noves eines, i també de la recuperació d'un treball en l'educació social que des de fa anys ha quedat, nombroses vegades, enterrat en temes més de gestió.

ACCIONS

94. Creació d'un marc teòric comú.
95. Potenciar medi obert amb els adolescents.
96. Treball conjunt a l'IES, entrar-hi, amb tutories…
97. Més acompanyaments educatius a recursos, l'acompanyament com a concepte propi dels educadors i les educadores socials.
98. Treball grupal amb adolescents per projectes.
99. Creació d'Espais Joves, Casals, etc. amb espais i recursos adients que afavoreixin la participació no només de SSB, sinó d'altres recursos (IES, Joventut…).

5. CAPACITATS I RECURSOS DELS PROFESSIONALS

De la mateixa manera que parlem de capacitats de les persones amb qui treballem, hem de parlar de les capacitats i recursos que tenim i/o necessitem per desenvolupar bé la nostra feina. En aquest apartat s'han ajuntat dos subtemes que van aparèixer (capacitats i recursos dels professionals i més recursos/més atenció directa), ja que hi havia molts elements comuns.

ACCIONS

100. Formació:

a) PNL i Educació Emocional.

b) Capacitació per reconèixer potencialitats.

c) Tenir veu i capacitat de decisió respecte a la formació per a educadors socials.

101. Recursos:

d) Biblioteques de recursos educatius.

e) Material, jocs, llibres didàctics.

102. Intervenció:

f) Treball per projectes d'històries de vida i mapes de vida.

g) Treball grupal en capacitació i habilitats socials (autoestima, emocions i autoconeixement).

h) Anàlisi inicial centrat en les potencialitats de la persona.

i) Potenciar treball en equip i en xarxa per compartir mateixa mirada i llenguatge.

j) Implementació de noves metodologies de treball d'altres i àmbits.

k) Vincular amb les persones per analitzar les capacitats de canvi a millora.

l) Conèixer millor la història i trajectòria de les famílies.

m) Redefinició de documents de treball amb les famílies, des d'una visió de construcció, promoció i capacitació.

103. Autocura i supervisió:

n) Supervisió proactiva de casos centrats en el canvi de les persones i famílies.

o) Crear espais de reflexió entre diversos professionals.

p) Feina que ens aporti també benestar als professionals, mitjançant la promoció del canvi.

q) Es consideren indispensables els espais de supervisió i cura del professional, ja que no tenir-los tindria efectes sobre la salut dels mateixos professionals.

104. Ordre i organització:

r) Atenció directa a potenciar versus temps de gestió, tràmits…

s) Anar més enllà d'entrevistes al despatx.

t) Reorganització del temps setmanal (més entrevistes, més visites a domicili, més grupal i menys burocràcia).

u) Anàlisis de seguiments, per veure quant es dedica a atenció i quant a tràmits.

v) Calendaritzar tasques, per veure el temps real de preparació, execució, valoració, gestió de recursos…

w) Potenciar anàlisis externes i internes dels educadors socials per augmentar l'eficàcia en l'execució de tasques.

TEMA 6

LA PREVENCIÓ DES DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

De la participació dels diferents educadors i educadores socials es desprèn una perspectiva de la prevenció com a procés, com a quelcom viu que ha de ser integrat en la pràctica. I que mereix pensar-hi en exclusivitat, però alhora incorporar-lo en tota la pràctica.

I és des d'aquesta interpretació i vivència de la prevenció que els blocs que han sorgit per a treballar aquest eix han estat formulats a través de preguntar-se: *Com estem? Què volem? Què tenim?*

1. COM ESTEM? (Professionals)

Abans de pensar en l'aplicació de la prevenció amb la ciutadania, entenem que cal fer una mirada cap als propis professionals i interrogar-nos sobre si cal prevenir-nos i de què. Cal, doncs, tenir el temps i l'espai per reflexionar sobre la prevenció en totes les seves dimensions.

ACCIONS

105. Destinar temps per treballar des de la mirada preventiva.
106. Crear espais de reflexió com a inversió per a la bona salut de l'equip.
107. Fomentar espais d'autocura professional: espais de trobada, de compartir coneixement…
108. Establir espais de reflexió conjunta.
109. Promoure la realització d'activitats esportives entre els professionals com a mecanisme d'autocura.
110. Ubicar en tots els EBASP un espai de descans, una sala de cura per als professionals.

2. QUÈ VOLEM? (Teoria)

S'entén la prevenció com a quelcom ampli i que s'ha de projectar cap a la comunitat i no cap als individus.

Aquest "*Què volem?*" emmarca la concepció des de la qual construeix i es vol traslladar a la pràctica la prevenció. Es considera necessari invertir en definir la metodologia adequada per a aquesta qüestió i incloure la planificació per fer-la efectiva.

I per a poder validar aquesta perspectiva més pròpia de la prevenció cal crear, redactar i generar coneixement, elaborar una "teoria".

ACCIONS

111. Promoure espais de parentalitat per generar un treball real amb els pares i mares per a la millora de les relacions amb els seus fills i filles: normes, límits, emocions…
112. Treballar des del vessant comunitari.
113. Dotar d'eines metodològiques a cada territori d'acord amb les seves especificitats i les seves necessitats.
114. Garantir que els serveis socials tenen els recursos suficients (personal, econòmics, temporals) per poder treballar de manera coordinada amb la resta d'agents del territori.
115. Treballar des de la dimensió grupal i comunitària.

3. QUÈ TENIM? (Pràctica)

La prevenció és un dels encàrrecs als Serveis Socials, però es valora una manca d'inversió real en aquest aspecte. Des de la vivència de la prevenció com a procés es considera que cal que es transformi en un element prioritari per tal de donar-li pes i poder visibilitzar els resultats a curt, mig i llarg termini.

Segueix apareixent el treball en medi obert i la comunitat com a imprescindibles per a una prevenció eficaç, afectiva i significativa.

ACCIONS

116. Incloure en els PAM la prevenció com a indispensable.
117. Incorporar el criteri i el coneixement dels professionals de base en el diagnòstic.
118. Avaluar les realitats actuals dels territoris des de la mirada de la prevenció per posar en marxa accions concretes (ES – comunitat).
119. Definir l'encàrrec en relació amb la prevenció, fugint de la trajectòria de "calaix de sastre".
120. Convertir en una realitat l'aplicació del treball conjunt interdepartamental.

TEMA 7

TREBALL EN XARXA EFECTIU: LES RELACIONS AMB SERVEIS SOCIALS ESPECIALITZATS I ALTRES AGENTS (SALUT, EDUCATIU, COMUNITARI…)

1. RECONÈIXER

En relació amb aquest tema es planteja la importància de cuidar la relació i la mirada que generem cap als altres serveis amb què treballem conjuntament. Hem de treballar i dotar d'espai i d'importància a la capacitat de treballar junts, d'ajudar-nos, de mirar-nos, d'aprofitar els recursos presents en cada servei. Tenim la capacitat de treballar les relacions i, en conseqüència, proposem les següents accions.

ACCIONS

121. Treballar la relació interna del propi servei i la relació externa amb els altres serveis.
122. Potenciar la mirada apreciativa, fixar-se en allò que funciona i no en el dèficit (reconeixement a l'altre en base als recursos, allò que es pot aprofitar i utilitzar)
123. Jornades de difusió entre els serveis amb presentacions per aprofundir en el que fa cadascú i per promoure treball conjunt
124. Identificar focus d'intervenció i actuació per clarificar funcions i responsabilitats compartides

2. ESTRUCTURAR

És funció dels Serveis Socials Bàsics la de coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

Aquesta coordinació permet compartir coneixements, optimitzar els recursos i augmentar la qualitat i l'eficàcia de la intervenció.

ACCIONS

125. Constituir i facilitar espais de coordinació en taules multidisciplinàries.
126. Protocol·litzar l'encàrrec des d'un altre servei especialitzat o d'un altre servei perquè quedi per escrit el motiu i la proposta actuació
127. Crear un espai interdisciplinari i interserveis que permeti la millora en la intervenció amb els usuaris, optimitzant els recursos i realitzant plans de treball conjunts.
128. Articular un espai de reflexió, anàlisis de casos i la creació d'un circuit que ens permeti una millora de la qualitat de la intervenció, incidint en l'agilitat dels processos.
129. Revisar i millorar els circuits existents entre serveis socials i altres serveis participants, millorant-ne els inoperatius i creant-ne els necessaris.
130. Crear i/o enfortir agrupacions de defensa dels drets socials.
131. Prendre decisions conjuntes d'accions de millora per a les famílies.
132. Agilitzar tràmits i gestions i simplificar processos i establir-los com a treball conjunt.
133. Prioritzar l'atenció i la gestió centrades en la persona per davant de la realitat organitzativa dels serveis.
134. Buscar institucions, mecanismes i protocols per intervenir en cas d'inferències que comprometin el desenvolupament de la tasca que li és pròpia al professional (polítiques, moviments socials, entitats).
135. Pensar plans de millora conjunts interserveis.

TEMA 8

AVALUACIÓ I VALORACIÓ DE LA TASCA DESENVOLUPADA

1. CRITERIS INDIVIDUALS

En l'avaluació dels serveis socials bàsics es considera que caldria definir quins són els indicadors, ja que sembla que no sempre són clars o estan prou ben definits.

A la vegada, hi ha força consens en què aquests indicadors d'avaluació no han de ser només de la producció; és tan important tenir en compte les dades de quantitat com les de qualitat.

Hi ha la impressió que l'avaluació de la quantitat és la que predomina com a criteri principal de molts serveis socials bàsics per valorar l'encàrrec institucional. Per contra, la majoria de professionals creuen que l'avaluació ha de ser tant quantitativa com de la qualitat de la intervenció.

ACCIONS

136. L'avaluació ha de ser tant per resultats, com de producció, de procés i d'entorn.
137. Generar eines àgils i ràpides d'utilitzar per a la recollida de dades per a l'avaluació.
138. Considerar l'aplicació de mecanismes lúdics en els processos d'avaluació amb els usuaris.
139. Revisar la forma de fer memòries.

2. GENERAR ESPAIS DE REFLEXIÓ

Dins de l'avaluació sorgeix com a necessitat bàsica poder generar espais de reflexió. Per això es creu essencial que hi hagi retorns dels equips directius de les seves tasques i que aquests puguin transmetre visió de globalitat del servei.

ACCIONS

140. Donar valor i espai a la reflexió productiva i propositiva.
141. Calendaritzar espais en la programació per fer valoracions.

3. RECERCA

Per últim, es considera que les valoracions han de servir per poder potenciar la formació i l'intercanvi de coneixements, i incorporar la recerca com a gestió del coneixement d'allò que fem, de com treballem, per a la millora de l'atenció.

En aquest espai més de recerca, que sorgeix de l'avaluació i valoració de la tasca desenvolupada, es considera que cal incorporar d'una forma més quotidiana aquest concepte.

ACCIONS

142. Acordar un encaix possibilista entre el mon universitari i els equips de serveis socials bàsics per dissenyar propostes d'acció d'interès compartit.
143. Incorporar la recerca en el dia a dia dels professionals
144. Incorporar la recerca com a gestió del coneixement d'allò que fem, i treballem per a la millora de l'atenció.

TEMA 9

EL TREBALL SOCIAL COMUNITARI

1. APODERAMENT DE LA POBLACIÓ

El treball comunitari té com un dels seus objectius principals l'apoderament de la població.

Sabem que els Serveis Socials Bàsics són el primer nivell d'atenció social i per això és essencial que assegurem la màxima proximitat a l'usuari.

ACCIONS

145. Incorporar la veu de l'usuari en el seu procés socioeducatiu.
146. Posar en valor les aptituds i coneixements dels diferents col·lectius que participen en el municipi.
147. Contribuir en el desenvolupament de les capacitats de les persones i/o dinamitzar propostes d'intervenció en accions comunitàries, liderades des de la participació ciutadana municipal.
148. Fer enquestes d'interessos a la població per obtenir una diagnosi de la realitat més complerta i satisfer millor les necessitats que la població considera importants.

2. TREBALL EN XARXA

Respecte del **treball en xarxa**, l'entenem com un treball sistemàtic de col·laboració i complementació entre els recursos locals d'un àmbit territorial.

ACCIONS

149. Potenciar la complementarietat i la col·laboració entre els serveis, unificant esforços i creant sinergies, per entrellaçar els diferents agents com a integrants d'una gran xarxa.
150. Elaborar plans de treball conjunts, desenvolupant activitats socioeducatives amb tots els agents del territori des de tots els àmbits (esports, educació, salut, cultura, habitatge, etc.).
151. Establir canals de comunicació àgils i participatius.
152. Crear i potenciar plataformes d'actuacions conjuntes amb els diferents àmbits municipals.

153. Treballar transversalment i fer propostes d'intervencions implicant a les associacions i entitats del tercer sector per potenciar el treball comunitari.
154. Fer difusió de les activitats que es realitzen optimitzant recursos, evitant duplicitats i competències entre recursos, i potenciar el treball coordinat i col·laboratiu.

3. DONAR VEU A LA CIUTADANIA

Per poder donar veu a la ciutadania i fomentar la participació, es creu que des dels Serveis Socials municipals s'hauria de prioritzar i recuperar el protagonisme ciutadà en les decisions socials municipals. Això es podria aconseguir mitjançant la innovació en l'articulació i coordinació de mecanismes que permetessin una més gran participació de la ciutadania.

ACCIONS

155. Normalitzar el Dret Universal dels Serveis Socials Bàsics i establir mecanismes estables de participació ciutadana i dinamització social als municipis.
156. Implicar agents influents de totes les comunitats és clau en la nostra intervenció socioeducativa (imam, patriarca, etc.) i també poder treballar la relació entre els agents professionals i els agents de la comunitat per acompanyar a consolidar el teixit social.
157. Integrar millor els moviments ciutadans en òrgans de participació, independentment dels postulats i posicionaments que defensin.
158. Fer pedagogia de la tasca professional dels Serveis Socials Bàsics com a agent de canvi social.

4. PROJECTES EMERGENTS

S'entén també per treball comunitari, en el marc dels Serveis Socials Bàsics, aquelles accions encaminades a la prevenció i a la detecció de situacions emergents, la capacitació i la potenciació de col·lectius i també a col·laborar amb iniciatives del territori per afavorir la cohesió i la inclusió social. Aquestes accions van adreçades a grups o col·lectius de persones, que es poden realitzar de manera conjunta, o no, amb altres serveis i amb el propi col·lectiu implicat.

És important poder crear projectes emergents informatius o de sensibilització, treballant la prevenció, que siguin proactius respecte a l'aparició de situacions de risc o problemàtiques socials. Es considera imprescindible poder partir de les necessitats detectades per crear projectes i tenir partides pressupostàries per dur-los a terme (per ex. projectes esportius on participin esports, cultura, salut, educació o serveis socials).

ACCIONS

159. Disposar, a cada territori, d'educadors socials que puguin duu a terme projectes emergents des de l'àmbit de serveis socials, donant valor i potenciant el seu talent, coneixements i experiència en benefici de la comunitat.

160. Cal també potenciar el suport al desenvolupament d'accions i projectes impulsats pel tercer sector, des de la dotació de recursos i el treball en xarxa.

161. Seria molt interessant poder conèixer experiències en altres comunitats per tal de valorar la transferència dels elements més fructífers.

TEMA 10

DINÀMIQUES GENERADORES D'INNOVACIÓ I PERSPECTIVES D'AVANTGUARDA PER FER FRONT A LES REALITATS SOCIALS ACTUALS EMERGENTS

En els Serveis Socials Bàsics treballem en contexts VICA: Volàtils, Incerts, Complexos i Ambigus. La incertesa és una característica bàsica del nostre treball i ens empeny cap a una capacitat constant de gestionar les nostres respostes d'una manera creativa, que té a veure amb la nostre disponibilitat i habilitat per adaptar-nos al que sorgeix.

El canvi és una de les poques constants que tenim i, en conseqüència, es fa necessari transformar la nostra forma d'entendre la realitat i conviure amb la inseguretat de no saber, per a novament repensar la forma de delinear el nostre context.

Es fa palesa la necessitat de no quedar-nos amb allò que coneixem i sí de desenvolupar la capacitat de canvi com aquella exigència personal per potenciar talents propis desconeguts, per descobrir noves metodologies provinents d'altres camps professionals i per desenvolupar la nostra imaginació i recursos propis per resoldre problemes que semblen insolubles si continuem fem el de sempre esperant resultats diferents.

1. FACILITAR

Cal facilitar els elements que permetin als professionals teixir unes dinàmiques innovadores, cal promoure la innovació com una cultura bàsica per generar canvis.

ACCIONS

162. Proporcionar formació en la línia de permetre reconèixer la dificultat inherent de la nostra tasca professional, treballar el jo, el cas-situació i conèixer tècniques per treballar en contextos complexos.
163. Postular la transversalitat com un complement a l'estructura organitzativa tradicional, per proposar uns objectius assumits per tots els sectors i divisions de l'organització però que no són propis de cap d'aquests, sinó generals per al conjunt.
164. Facilitar la participació activa del educadors socials, en els processos transversals, que treballen en la base per tal d'obtenir una visió holística.

2. TENIR

Els professionals hem de tenir a l'abast una sèrie de recursos que facilitin entrar en dinàmiques innovadores i que permetin pensar-hi des d'un primer moment. Cada persona compta amb capacitats i habilitats que poden ser útils en el context professional.

ACCIONS

165. Treballar la relació interna del equips de Serveis Socials Bàsics per potenciar capacitats i fortaleses de cara a innovar. Primer la relació i després la intervenció
166. Crear espais de treball per desenvolupar idees creatives (Design Thinking) i generar projectes innovadors (laboratori d'idees).
167. Tenir espais per als educador socials que facilitin habilitats d'autoconeixement i regularització emocional.

3. FER

L'acció es requerida ja que per engegar qualsevol cosa, s'ha de provar, i si no és habitual, encara més; el principi d'assaig-error ha de ser conegut i útil per dissenyar noves intervencions, uns professionals encarats al canvi dels altres, arrisquen cap a noves formes de fer i les proven.

ACCIONS

168. Promocionar i difondre entre la població del territori les accions de desenvolupament social que es realitzen.
169. Potenciar l'intercanvi d'experiències per compartir projectes pilot entre diferents municipis.
170. Prioritzar/recuperar el protagonisme ciutadà en les decisions socials municipals.
171. Dotar d'espais perquè cada equip pugui reflexionar, investigar i dotar-se de nous models explicatius i eines d'intervenció per donar resposta a les dificultats dels individus i col·lectius que atenem.
172. Reorganització de l'agenda professional per a destinar espais per reflexió-acció.

HAN PARTICIPAT EN L'ELABORACIÓ D'AQUEST DICTAMEN

Referents de la Junta de Govern del CEESC: Begoña Escribano i Charo Quero.

Coordinació: Roger Brufau.

Facilitació: Eva Mirete, Rafael López, Roger Barrachina i Sara Gallés.

Participants a les jornades de treball i fent aportacions *on line*: Alfonso Palencia, Anna Vilanova, Chesco Ruiz, Conxa Zapata, David López, Francisco Caballero, Gemma Molera, Helena Gandia, Imma Jiménez, Inma Moyano, Irene Granados, Joan Gerard Sánchez, Judit Puig, Laia Mollon, Lola Lacuna, Majosé Malvárez, Mar Abad, Maria Rosa Monreal, Marina Andreu, Marta Fité, Mónica Merayo, Montse Ten, Montse Lamo, Noemi Amat, Núria Ferrer, Núria Miranda, Olga Giner, Raúl Navarro, Rebeca López, Roser Surià, Silvia Abad i Teresa Planas.

Suport gràfic i logístic: Irene Gil.

Gestió tècnica: equip tècnic del CEESC.

Setembre 2017