

# Introducció

## Carme Panchón

Professora titular Facultat de Pedagogia,  
Universitat de Barcelona, i  
sotsdirectora del Consorci Institut d'Infància i Món Urbà

### Resumen

Cada vez más se hace necesario reflexionar sobre el actual sistema de servicios de atención y de intervención socioeducativa. Tanto por parte de las administraciones públicas, como de las entidades privadas que trabajan con sectores de población que presentan dificultades se reconoce la necesidad y urgencia de incidir sobre políticas coordinadas y más eficientes y adecuadas a la nueva realidad social.

### Abstract

Reflection on the current care services system and socio-educational intervention is a growing need. Both public administrations as well as the private organisations that work with population sectors with difficulties recognise the need and urgency of insisting on a more efficient, coordinated policy adapted to our new social times.

**Palabras clave:** coordinación, articulación, atención socioeducativa, red social.

Voldria començar amb paraules de Joana Bel, escriptora catalana que, en un paràgraf del seu llibre *Parèntesi*, deia: «El present vol que l'escolti. El present és un eco que s'amplia i s'arrapa a la pell i als dintres. Després es dispersa i esdevé en forma de record».

Estic convençuda que les persones que ens dediquem a la intervenció socio-educativa en el context social, en aquestes paraules trobem, de manera poètica, les demandes que es fan des d'aquest àmbit.

Vivim en una societat desigual en què existeixen grans injustícies i en què cada cop costa més apropar diferències. Es produeix una fragmentació en l'anàlisi dels problemes socials que comporta, al seu torn, una resposta fragmentada.

Es fa necessari reflexionar sobre l'actual sistema de serveis d'atenció i d'intervenció socioeducativa. S'ha d'incorporar, en la majoria de programes i serveis adreçats a sectors de la població en situació de dificultat i/o conflicte social, el concepte de serveis de responsabilitat pública que tinguin com a finalitat principal la qualitat de vida de les ciutadanes i dels ciutadans.

Totes les persones tenen dret a viure i a desenvolupar-se plenament i aquest dret es recull en diferents textos legals internacionals, estatals i autonòmics. En aquest sentit, tant des de les administracions com des de les entitats privades que treballen amb els sectors de la població que presenten més dificultats, es percep la necessitat i la urgència d'incidir sobre aquests col·lectius amb polítiques coordinades i més eficients, adequades a la nova realitat social.

En una societat del benestar, l'Administració és responsable d'assegurar la justícia en l'aplicació dels drets. Per tant, una correcta visió política, econòmica i ètica del progrés social s'ha de fonamentar en la dignitat humana i en el fet de posar la persona en el centre del desenvolupament. Això només és possible si es coneixen de manera precisa i constant les necessitats i les situacions de risc de la ciutadania.

La consolidació d'un estat democràtic i l'expansió del sistema de benestar social han fet augmentar de manera extraordinària les demandes d'ajuda o intervenció social. En els darrers anys, el conjunt de serveis ha hagut d'adequar-se als grans canvis que s'han anat produint en la nostra societat.

Existeixen molts organismes i entitats, tant públics com privats, que incideixen sobre els sectors de la població amb diferents problemes. La nostra societat actual genera noves necessitats que requereixen intervencions preventives i amb rapidesa.

En aquest sentit, l'efectivitat de les millores i els canvis queda així reduïda en funció d'organismes i d'entitats no coordinades, la majoria de les vegades, que fan les seves actuacions de manera individual i no integrada o en xarxa.

És important potenciar les xarxes estratègiques per a la planificació i l'anàlisi de les polítiques. S'han de trobar les solucions adequades als principals problemes, partint de la importància de la planificació com a element previ a la intervenció. La planificació ha de permetre un cert nivell de centralització en la presa de decisions i un cert nivell autònom, a partir de plans concrets o plans integrats.

Els plans integrats parteixen de la necessitat de potenciar una atenció integral, personalitzada, permanent i dinàmica de la persona i també del seu entorn familiar i comunitari. El punt de partida es troba en la indivisibilitat de l'individu. Treballar des d'aquesta òptica té els seus fonaments en principis compartits per tots els agents implicats, en el desenvolupament d'un treball en xarxa. El treball en xarxa i la dimensió comunitària constitueixen uns elements fonamentals per donar respostes als problemes de la ciutadania que assegurin les intervencions preventives i ràpides.

Tenir una visió actualitzada i precisa de les causes, l'evolució i la realitat dels problemes que afecten la població és el primer pas per gaudir d'unes polítiques socials de qualitat.

Els canvis i les necessitats emergents manifestades en els diferents serveis del circuit d'atenció a les persones generen noves situacions que requereixen, com hem esmentat anteriorment, intervencions preventives i ràpides però que, la majoria de vegades, no es poden donar des de la xarxa de suport formal. La xarxa de suport formal fa referència al conjunt de recursos econòmics, materials i humans que les administracions públiques disposen per proporcionar ajuda a les persones, a les famílies i a la comunitat. La majoria de vegades, aquest suport formal no pot arribar a donar resposta a totes les necessitats reals emergents en un territori concret.

D'altra banda, les persones, les famílies i la comunitat confien que poden fer front a les noves situacions per si mateixes o cerquen suport proper de familiars, veïns, amistats, grups socials, associacions, entre altres. Cada territori té un potencial de recursos que, coneguts, reconeguts i ben organitzats, poden solucionar moltes problemàtiques i

contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones. Això ha de formar part de la vida quotidiana. És per aquest motiu que s'ha de fer una aposta pel treball comunitari, per desenvolupar un treball de xarxa de xarxes.

Xarxa formal i xarxa informal, una suma d'esforços per a l'optimització dels recursos entre les diferents xarxes, sense perdre de vista el fet que la responsabilitat de les polítiques públiques és assegurar el benestar de totes les persones i sense renunciar a aquesta responsabilitat.

Aquest treball en xarxa incorpora una concepció de l'educació basada en l'aprenentatge significatiu, que situa aquest aprenentatge en la interacció amb el medi. Les intervencions socioeducatives es basen en les relacions democràtiques, el respecte mutu i la cooperació.

El paper del conjunt de professionals en aquest àmbit és cabdal. Com hem esmentat en altres ocasions, de la voluntat i de la capacitat dels professionals i les professionals depèn quasi bé tot. Formen part del seu vocabulari de la qualitat: el diàleg, la comunicació i la consulta entre totes les parts que intervenen en qualsevol programa, compartir responsabilitats, fomentar la responsabilitat col·lectiva, la transparència, etc.

Un dels punts forts del sistema és l'actiu de professionals de què es disposa per fer front al conjunt de necessitats de la població, especialment de la població usuària de serveis socials. S'ha de tenir present que el principal compromís dels professionals de la intervenció socioeducativa és el que estableixen amb el benestar dels seus usuaris. El treball de les professionals i els professionals en el camp social implica un contacte directe amb situacions i problemes sovint força complexos. Alguns manifesten que treballen en situacions generadores d'incertesa alhora que donen respostes. És important, per tant, reclamar un diàleg més gran sobre el desconcert que molts professionals viuen en la quotidianitat laboral. Al mateix temps, sembla oportú propiciar espais formatius, d'intercanvi, de trobades entre professionals de diferents disciplines. S'ha d'adoptar el principi de coresponsabilitat a l'hora d'intervenir, evitar el multiassistencialisme i vetllar perquè les intervencions socioeducatives incorporin la perspectiva interdisciplinària. Treballar per aconseguir la sostenibilitat assistencial és assegurar que entre els diferents professionals que intervenen davant d'una situació problemàtica es promogui la figura del referent del cas. Aquest referent seria la persona responsable del cas, durant i després de la intervenció i sempre que sigui necessària l'actuació dels diferents serveis socials.

Una de les finalitats d'innovació metodològica serà, doncs, consolidar la figura del referent, d'entre el conjunt de professionals que hi intervenen, un referent que posi ordre i, al mateix temps, tingui autoritat política.

En aquests moments, és especialment oportú i necessari que el conjunt de professionals d'aquest sector tinguin un reconeixement explícit del seu treball i de la seva dedicació i que potencin, al mateix temps, el reconeixement social i professional de la tasca que porten a terme. Perquè la seva acció professional pugui assolir uns resultats positius, aquest professional necessita inserir-se en un sistema en què, conjuntament amb el suport i lideratge polític, pugui disposar d'un desenvolupament tècnic i de la gestió, així com dels recursos. Es tracta, en definitiva, de poder aconseguir que el conjunt de professionals se sentin part integrant d'un servei públic que recolza sobre els principis de participació, de coordinació, de col·laboració i de responsabilitat.

Assegurar el benestar de totes les persones i, d'una manera especial, de les que estan en situació més vulnerable, ha de ser una prioritat. Es demana que hi hagi suport en recursos econòmics i una bona gestió dels recursos existents. Tenint en compte que el treball social es porta a terme des de les administracions públiques i les entitats socials, cal

garantir que el suport, la continuïtat i la qualitat de les diferents accions no es vegin entroncats per la limitació o per una incorrecta distribució dels recursos. Per això, és bàsic el coneixement de la realitat i de les seves necessitats socioeducatives, a fi de poder planificar: una planificació que permeti atendre més bé les diversitats i eviti l'anàlisi i les respostes fragmentades. Aquesta planificació ha d'augmentar les partides pressupostàries destinades al sector social i, d'una manera especial, els recursos econòmics destinats a la població que es troba en situació de pobresa i exclusió social. Aquests recursos econòmics s'haurien de traduir en més serveis, més personal, més prestacions i facilitats a les persones destinatàries de l'atenció social.

Articular correctament els diferents recursos d'un territori concret, en un entorn comunitari ric en recursos i serveis, permet la contenció i el treball preventiu davant les situacions de risc social.

Recomanem, per tant, planificar els diferents serveis socials de manera integral i de manera que les diferents xarxes de suport esdevinguin una xarxa única i complementària entre si. Això comporta posar en pràctica un autèntic treball social en xarxa entre els diferents professionals de la intervenció socioeducativa. S'han de compartir mirades diverses i s'han de repartir responsabilitats. Promoure aquest model comunitari de treball implica, en certa manera, socialitzar el coneixement.

Per no esdevenir silenci, els professionals i les professionals necessiten més formació i més bona per treballar des d'una perspectiva global. En aquest sentit, tant la formació inicial com la formació continuada són fonamentals per posar a disposició dels professionals les eines necessàries per poder conèixer, identificar, avaluar i dissenyar programes d'intervenció en diferents contextos, d'acord amb les necessitats reals de la població, en què els professionals puguin desenvolupar una relació qualitativa, preparats per fer front a la realitat quotidiana. Aquests professionals són un element referencial en la promoció de les persones i de la comunitat en general.

Per acabar, es podria dir que el que volen aconseguir el conjunt de persones que s'han reunit al voltant d'aquestes jornades sobre treball comunitari és coherència. Coherència professional, doncs, en pedagogia, significa que no es pot separar l'acció de la reflexió educativa. Amb el vostre treball queda constància que la relació teoria-pràctica és una preocupació de millora constant en el desenvolupament professional i que són conceptes que esdevenen inseparables.

Els objectius d'aquesta activitat de formació eren:

- Conèixer les competències i les funcions dels diferents serveis i entitats implicats.
- Reflexionar sobre les actuacions que es realitzen, la metodologia i els recursos a fi de poder fer propostes de millora.
- Potenciar l'articulació dels agents socioeducatius i sanitaris en les comunitats locals que intervenen en adolescents, per tal d'arribar a la concreció de protocols d'actuació.
- Donar estabilitat a una xarxa local, amb un enfocament comunitari, crear comissions de treball quan no n'hi hagi o potenciar les ja existents.
- Descobrir i articular nous recursos locals.