

Definició de l'àmbit d'Infància i Famílies



*[1. Marc de referència per a la intervenció
en l'àmbit d'Infància i Famílies. 2016-2017]*

Índex

1.	Introducció	3
2.	D'on partim	4
3.	Quin és el marc normatiu de la nostra intervenció?	6
	- Marc legal	
	- Plans	
4.	Quin és el marc conceptual de la nostra intervenció?	11
	- Criança positiva	
	- Competències parentals	
	- Bons tractes	
	- Paradigma sistèmic	
	- Vincle afectiu	
5.	A què ens dediquem? Definició de l'àmbit	15
	- Missió	
	- Definició de l'àmbit: eixos de treball	
	- Necessitats relacionals	
6.	Qui som?	21
	- L'equip	
	- Els serveis	
	- L'espai físic	
7.	Per a qui treballem? La ciutadania (persones destinatàries)	22
	- Infants, adolescents, joves i famílies	
	- Nivell de risc. Factors. Possibilitats de canvi	
8.	Com entenem la nostra intervenció com a professionals?	25
9.	Bibliografia	27

1. Introducció

El marc de referència

En aquest escrit es recull el treball de definició de l'àmbit d'Infància i Famílies del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) que s'ha dut a terme durant un any, des del juliol de 2016 i fins al juny de 2017.

El Consorci està organitzat per àmbits de treball. Un dels eixos principals d'actuació és l'atenció als infants i les seves famílies. Comp-tem amb diferents serveis per atendre les necessitats familiars, per això trobem imprescindible poder definir com ha de ser la nostra intervenció social i educativa.

Al document es defineix el cos teòric i els models de referència de l'àmbit, la posició holística i l'enfocament centrat en la família, així com els eixos que delimiten la nostra intervenció.

La voluntat de fer aquest procés de reflexió respon a la necessitat d'emmarcar la tasca de les professionals de l'àmbit i de traçar una base teòrica i una línia de treball comuna i consensuada.

El procés de construcció

En el document també s'hi reflecteix, a banda del contingut elaborat, el procediment que hem seguit per arribar-hi. La rellevància del que ofereix a les persones que formen part de l'àmbit d'Infància i Famílies del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa aquest text no rau només en el què hi diu, sinó que el mètode de treball que s'ha seguit per elaborar-lo, a partir de la participació i la implicació de cada una de les persones de l'equip; aquest treball conjunt i l'aportació de la visió de cada una de les professionals n'és un dels elements més significatius.

2. D'on partim

Des del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) es partia de l'experiència en la intervenció en serveis adreçats a la infància i de la voluntat d'avançar en una oferta de prestacions de serveis socials adaptada a les necessitats socials de totes les persones.

Arran de la revisió del projecte de Centre Obert que es fa l'any 2012 al Departament, des del CASG es planteja la idea de fer un projecte integral que inclogui tota l'atenció dels infants i adolescents de 0 a 18 anys. Dins del projecte marc n'hi havia de diferents: 0-3, l'actual centre obert, el de joves...

Es fa la reflexió de com ha de ser el nou model: un espai d'atenció a les famílies on hi hagi els diferents recursos per oferir per franges d'edat, un projecte sobre habilitats parentals, un sobre reagrupament amb immigrants, un d'acolliment amb família extensa... A partir del pla de millora amb la família que es porta des del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS), se li planteja un recurs concret, puntual i temporal en funció de les seves necessitats.

L'any 2013 s'inicia el treball de definició del model, des de l'equip de coordinació.

El gener de 2014, amb la posada en marxa de l'Espai Famílies a la nova seu del carrer Estires, es pretén donar resposta a les necessitats dels infants i joves de 0 a 24 anys i les seves famílies, amb l'objectiu d'atendre-les de forma integral i integrada, des d'una perspectiva de treball amb les famílies, els agents socials i la comunitat, i incidint en la prevenció de les situacions de risc social per tal de reduir-ne la cronicitat i l'agreujament dels factors de risc, i evitar la desprotecció infantil.

Es pensa com un espai d'intervenció socioeducativa i terapèutica, amb l'objectiu de fomentar les capacitats i les competències individuals i parentals de les famílies, prevenir les situacions de desprotecció infantil i juvenil i l'exclusió social, i augmentar els factors de protecció i resiliència de les famílies.

L'Espai integra el servei d'atenció a petita infància de 0 a 3, el servei de Centre Obert, el projecte Joves i el Programa de suport familiar, per tal d'oferir un acompanyament i un suport a les famílies en funció de les seves necessitats, amb un pla d'intervenció a mida per a cada família. També inclou el projecte Vaivé, d'acompanyament al procés de reagrupament familiar, que ofereix a les famílies un suport a la vinculació dels pares als fills que pot quedar malmesa pel procés viscut.

El fet de treballar tots els serveis especialitzats conjuntament en un mateix espai i amb un mateix objectiu planteja la necessitat de pensar el model d'intervenció i el treball de l'equip, tot i que la prioritat de l'equip és la millora dels serveis ja existents.

En plantejar el model d'intervenció es proposa la incorporació de les professionals del servei socioeducatiu de lleure Espai Larai com a servei que també treballa amb infants i famílies, tot i que des del primer moment es plantegen dubtes sobre si l'especificitat de la seva tasca en l'àmbit del lleure socioeducatiu pot lligar amb el procés; per això al final no s'incorpora en la discussió del model.

L'any 2015 es planteja com a objectiu estratègic elaborar el marc conceptual i organitzatiu de la intervenció socioeducativa amb els infants, adolescents, joves i les seves famílies. El procés per treballar aquest objectiu es dona en sis sessions de treball amb la finalitat de:

- Primera sessió (marc): emmarcar el treball, consensuar expectatives, concretar el funcionament i definir el públic diana.
- Segona i tercera sessió (la ciutadania): identificar les necessitats, les competències i les capacitats dels infants, adolescents, joves i les seves famílies a través de la tècnica dels mapes d'empatia.
- Quarta sessió (missió): partint de les necessitats de la ciutadania a la qual ens dediquem, parlar d'allò que dona sentit a la nostra tasca.
- Cinquena sessió (intervenció): per atendre les necessitats i donar resposta a la nostra missió, parlar de com intervenim.
- Sisena sessió (recursos).

Aquest procés coincideix pel que fa al contingut i línia estratègica amb el Departament en la proposta del nou model de serveis d'intervenció socioeducativa (SIS), n'amplia les prestacions, les adapta i dona cobertura a les necessitats detectades en la població de cada territori.

En aquest model es concreta el nou dimensionament dels serveis de la cartera de serveis socials, com a serveis socials bàsics, i concretament pel que fa a la prestació 1.1.6: Servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies, de la manera següent:

1.1. Serveis socials bàsics

1.1.6. Serveis d'intervenció socioeducativa

- 1.1.6.1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.
- 1.1.6.2. Servei d'atenció diürna.
- 1.1.6.3. Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.
- 1.1.6.4. Servei d'acompanyament per a adolescents en situació de risc.
- 1.1.6.5. Servei d'atenció socioeducativa itinerant.

Des del CASG valorem les possibilitats que ofereix aquest nou marc d'aportar recursos a la tasca ja endegada. A tal efecte, presentem els projectes de Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc, Servei d'atenció diürna, Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc i Servei d'acompanyament per a adolescents en situació de risc.

Paral·lelament, el novembre del 2015 es duu a terme un procés d'anàlisi dels serveis socials bàsics amb la finalitat de conèixer la situació actual del servei tant organitzativament com pel que fa al tipus d'atenció que ofereix.

Aquest procés comporta un canvi organitzatiu que es fa efectiu el maig del 2016, que a Olot es concreta en una especialització dels serveis per àmbits de tractament. Un d'aquests àmbits és el d'Infància i Famílies. En aquest moment es planteja la incorporació dels serveis de l'Espai Famílies dins d'aquest àmbit i la coordinació s'assumeix des de la cartera d'Infància i Família.

A partir de l'estiu del 2016 es planteja el treball de definició de l'àmbit i s'incorporen les educadores de comarca per tal que puguin aportar i col·laborar en aquesta definició.

3. Quin és el marc normatiu de la nostra intervenció?

Marc legal

1.1. Legislació / Recomanacions internacionals:

- Declaració Universal dels drets dels infants de les Nacions Unides, 1959.

- Recomanació (2006) del Consell d'Europa sobre polítiques de suport a l'exercici positiu de la criança.

1.2. Legislació catalana:

- Llei de serveis socials 12/2007.

- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.

La protecció a la infància i l'adolescència és una de les necessitats a la qual ha de donar cobertura el sistema de serveis socials regulat per la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Entre les funcions dels serveis socials bàsics hi figura la intervenció en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors (article 17.g), i prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents (article 17.j).

La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència vol atendre, protegir i promocionar el benestar personal i social dels infants i dels adolescents, i garantir l'exercici dels seus drets i responsabilitats.

Als efectes del que estableix la Llei (capítol II; article 102), s'entén per situació de risc la situació en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per a la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent no calgui la separació del nucli familiar.

L'article 103, entre d'altres, destaca la següent intervenció dels serveis socials: els serveis socials bàsics han de valorar l'existència d'una situació de risc i promoure, si escau, les mesures i els recursos d'atenció social i educativa que permetin disminuir o eliminar la situació de risc cercant la col·laboració dels progenitors o dels titulars de la tutela o de la guarda.

Plans

El **Pacte per a la infància a Catalunya** respon a una demanda de la societat civil per donar visibilitat i benestar als infants i per situar la infància en el lloc que li correspon. Per aquest motiu, el Pacte s'ha d'entendre com una de les grans línies actuals i futures de compromís i acció envers la infància a Catalunya.

El Pacte per a la infància és el marc a partir del qual es desplega el **Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència**. El Pacte proporciona la visió compartida que el reconeixement de la infància és una de les prioritats del nostre país, i impulsa i promou la perspectiva d'infància en les polítiques que es desenvolupen per fer visible aquest grup social i facilitar espais per a la construcció del seu futur.

El Pacte per a la Infància defineix el marc conceptual de cadascun dels eixos amb què s'estructura:

1- Participació social de la infància.

2- De la inclusió social a la qualitat de vida: igualtat d'oportunitats. Inclou la prevenció del risc, la prevenció de la pobresa i la intervenció en els casos de risc i desemparament.

3- Atenció a la infància (salut, educació i valors, família).

4- Mitjans de comunicació.

També estableix els criteris d'aplicació i fixa els principis que l'han d'interpretar, de manera que els plans que el desenvolupin ho facin en la mateixa direcció.

Algunes de les idees clau de l'eix 2 són:

- Substituir els models d'intervenció centrats en el risc i que prenen

com a referència bàsica les necessitats per a models de prevenció, promoció i participació més apreciats, basats en les potencialitats i els recursos dels infants i adolescents.

- Garantir un desenvolupament integral per als infants dins del seu entorn familiar.

- Establir indicadors en les polítiques de **prevenció** a la infància que permetin valorar les situacions de risc i de desamparament, a fi de poder implementar les intervencions especialitzades adients, tenint en compte el principi bàsic de l'interès superior de l'infant o adolescent.

- Vetllar per la prevenció precoç prioritzant l'actuació en la petita infància.

- Oferir serveis preventius com ara espais de suport familiar (SAF), escoles de pares i mares, serveis de prevenció de les addiccions, detecció del maltractament infantil... que ajuden a prevenir els efectes negatius de la pobresa i l'exclusió social i promouen oportunitats.

- Millorar la detecció en les fases inicials no reduint-la únicament a l'ús de protocols estandarditzats i qüestionaris. Els menors d'edat i els seus familiars han de ser escoltats i tractats des d'una perspectiva biopsicosocial i educativa, tenint en compte els diferents determinants de la situació de risc.

- Potenciar el model d'**intervencions comunitàries** i de **treball en xarxa**, entès com la trobada de tots els professionals implicats en l'atenció dels casos, i superar les barreres inherents a la diversitat de marcs legals i models teòrics.

- Desenvolupar programes comunitaris de suport integral a les famílies amb vulnerabilitat social amb la implicació dels serveis d'atenció educativa (centres educatius, EAP) del territori, i dels serveis especialitzats d'atenció a la infància (EAIA, DGAIA i dels serveis sanitaris), el moviment associatiu, veïnal i del lleure educatiu.

- Establir recursos terapèutics especialitzats que ajudin els infants i adolescents i els facilitin tractaments que els permetin la rehabilitació i la millora posterior de la qualitat de vida dins de la societat.

En l'eix 3 d'atenció a la infància, quan es parla de família, també fa referència a la criança positiva. Algunes idees clau al respecte:

- Potenciar una **xarxa de serveis** d'atenció a les famílies arreu del territori i fer-la visible per treballar capacitats i funcions parentals, així com recuperar vincles com a principal factor de protecció de la infància.

- Impulsar serveis **preventius** d'acompanyament i suport a les famílies dels infants des de les primeres etapes de la vida.

- Desenvolupar i implementar programes de **criança positiva** acompanyats dels processos d'avaluació corresponents.

- Impulsar serveis que garanteixin la informació, l'orientació i l'acompanyament necessaris a totes les famílies que ho necessitin en qualsevol moment del seu cicle vital i que ofereixin derivació a serveis especialitzats si calgués.

- Donar suport integral a les famílies amb vulnerabilitat social.

El Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència (Pd'IAC) desplega el Pacte per a la infància, d'acord amb el que estableix l'article 21 de la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència, per donar compliment a l'Annex 2 del Pacte per a la infància: "L'aplicació del Pacte per a la Infància a Catalunya es realitzarà a partir del desplegament del Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència de Catalunya."

Té un enfocament integral perquè abasta polítiques de participació, promoció, prevenció i protecció de la infància i adolescència, i dels seus drets, i un plantejament transversal que implica les administracions públiques a través de la **Taula Nacional de la Infància de Catalunya, les taules territorials d'infància i les taules locals d'infància**, òrgans col·legiats regulats pel Decret 250/2013 de la Taula Nacional i les taules territorials i locals d'infància.

Correspon a la Taula Nacional de la Infància de Catalunya desplegar els objectius estratègics, les mesures i les prioritats del Pacte per a la infància fixant, anualment, els objectius operatius *necessaris i fent el seguiment en el marc del Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència*; i a les taules territorials d'infància *desplegar, en el territori de referència i d'acord amb les directrius de la Taula Nacional de la Infància de Catalunya, els eixos del Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència*.

La Taula Nacional de la Infància, juntament amb les taules territorials i les taules locals d'infància, *són els òrgans col·legiats que es constitueixen per coordinar, impulsar i promoure les polítiques d'infància arreu del territori, mitjançant les diverses administracions i institucions implicades*, tal com estableix l'article 26 de la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Amb data 25/04/2013, l'**Ajuntament d'Olot aprova el Pla per a la infància i l'adolescència per al període 2013-2019**. Els eixos de treball d'aquest Pla són:

- Eix 1: L'atenció a la infància.

- Eix 2: La participació i la integració a la comunitat.

- **Eix 3: La prevenció del risc i la protecció dels menors, el qual emmarca el gruix de la nostra tasca.**

- Eix 4: Mitjans de comunicació i imatge social dels infants.

- Eix 5: Tecnologies de la informació i la comunicació i identitat digital.

El 18/06/2014 neix la **Taula d'Infància de la Garrotxa**, l'objectiu de la qual és coordinar els diferents equips, serveis i agents implicats del territori per millorar els programes de participació, prevenció, promoció, detecció i protecció de la infància i l'adolescència de la Garrotxa.

El **Pla per la inclusió i la cohesió social d'Olot 2013-2019** és l'instrument que guia les polítiques municipals dirigides a afavorir la inclusió i la cohesió social a la nostra ciutat durant els propers sis anys. És una eina de planificació que pretén dibuixar un horitzó de futur per a la ciutat i els ciutadans en temes tan importants com són la inclusió i la cohesió social.

Des de l'àmbit d'Infància i Família, com a part del Consorci i de la ciutat, també quedem inclosos en les línies principals del Pla. Per aquesta raó és important tenir presents els principis que hauran d'impregnar les polítiques i les accions derivades d'aquest Pla:

- **Ciudadania:** El Pla posa la ciutadania com a centre de la seva atenció, entesa com el conjunt de persones que són titulars de drets civils, polítics i socials, amb independència del seu origen, classe social, condició econòmica, nacionalitat, gènere...

- **El professional com un recurs:** El professional hauria de facilitar les condicions perquè la ciutadania, per si mateixa, de manera individual o col·lectiva, trobi la millor solució a les problemàtiques que l'afecta. La intervenció no s'ha de centrar a solucionar els problemes de la ciutadania, sinó que ha de procurar donar les eines necessàries perquè aquesta actuï de manera autònoma.

- **Acció comunitària:** El Pla parla de l'acció comunitària com una metodologia d'intervenció que té com a objecte les relacions entre la ciutadania. Fer acció comunitària és treballar les relacions socials a través de la dinamització, és a dir, promovent relacions de cooperació entre membres d'un determinat àmbit o espai de convivència (barris, escales, centres, projectes educatius, sanitaris, esportius...) per millorar el benestar quotidià de les persones a través de l'organització col·lectiva.

- **Enfocament multidimensional:** La inclusió i la cohesió social són dos conceptes complexos que s'expliquen a partir de múltiples dimensions. Es fa necessària la posada en marxa de polítiques transversals i coordinades que tinguin presents totes les dimensions de la inclusió i la cohesió social. Només d'aquesta manera s'aconseguirà una veritable estratègia de ciutat.

- **Orientació a les causes:** La raó de ser de les polítiques per a la inclusió i la cohesió social ha de ser les múltiples causes que poden provocar situacions d'exclusió, i no pas incidir sobre les conseqüències. Es tracta, per tant, d'actuar de manera proactiva.

- **Proximitat:** La ciutadania és el principal motor de l'acció del Pla i, per aquesta raó, cal que coneguem bé quines són les condi-

ons de vida de les persones. En aquest sentit, conèixer l'entorn on viu la ciutadania, com es relaciona i ser present en el dia a dia de la ciutat ens ha de permetre detectar situacions que ens puguin ajudar a l'hora d'afavorir la inclusió i la cohesió social.

- **Prevenció:** El Pla prioritza la prevenció de les situacions d'exclusió i de manca de cohesió social per damunt de la reacció davant les problemàtiques, un cop aquestes ja han emergit. Per aquesta raó, és molt important, encara que no es donin situacions explícites de conflicte, que es treballi per mantenir bones condicions que evitin situacions imprevistes vers les quals és molt més difícil de treballar.

- **Capacitat d'adaptació, flexibilitat i polivalència:** El Pla és un instrument de planificació i de previsió. De totes maneres, no s'ha d'entendre com un full de ruta immutable i rígid, sinó que s'ha de poder adaptar a les necessitats de cada moment. De la mateixa manera, l'equip professional que el desenvolupa ha d'actuar de manera dinàmica, flexible i amb polivalència.

4. Quin és el marc conceptual de la nostra intervenció?

A continuació presentem el cos teòric, els conceptes que fonamenten la nostra praxis i que configuren el punt de partida des del qual organitzem la nostra intervenció.

Criança positiva

Es tracta d'un concepte derivat de la Recomanació Rec (2006) del Consell d'Europa sobre polítiques de suport a l'exercici positiu de la criança.

«Comportament dels pares fonamentat en l'interès superior del nen, que cuida, desenvolupa les seves capacitats, no és violent i ofereix reconeixement i orientació, que inclouen l'establiment de límits que permetin el ple desenvolupament del nen.»¹

La criança positiva es basa a establir i enfortir els vincles afectius familiars; proveir els fills i filles d'un entorn estructurat que els porti orientació i supervisió (valors, normes, límits); estimular i donar suport a l'aprenentatge d'infants i adolescents, dins i fora de l'escola, per fomentar el desenvolupament de les seves capacitats i donar suport a aquest aprenentatge; ensenyar a no emprar càstigs físics ni degradants, a reconèixer el valor dels menuts, a mostrar-los interès

¹ (Font: *Guía de buenas prácticas en parentalidad positiva*. Federación española de municipios y provincias).

real pel seu món, i a tenir en compte els seus punts de vista, d'entre d'altres temes. En definitiva, es tracta, doncs, d'exercir un control basat en una autoritat legitimada en l'afecte, el suport, la comunicació, l'acompanyament i la implicació en la vida quotidiana dels propis fills i filles. (Font: <https://pdia.blog.gencat.cat/2015/08/19/parentalitat-positiva/>).

Tres dimensions fonamentals que formen part del benestar d'un infant:

- Les necessitats de desenvolupament de l'infant.
- Les competències parentals.
- Els factors familiars i ambientals que poden influir en la resposta d'aquestes necessitats.

Principis rectors de la criança positiva:

- **Vincles afectius** càlids, protectors i estables: perquè els infants se sentin acceptats i estimats.
- **Entorn estructurat**: que proporciona un model, una guia i una supervisió perquè els fills i filles aprenguin normes i valors. Establiment de rutines i hàbits.
- **Estimulació i suport a l'aprenentatge** quotidià i escolar per al foment de la motivació i de les seves capacitats.
- **Reconeixement del valor dels fills i filles**: mostrar interès pel seu món, donar validesa a les seves experiències, implicar-se en les seves preocupacions...
- **Capacitació dels fills i filles**: fer-los percebre que són agents actius, competents i capaços de tenir impacte sobre les situacions i influir sobre els altres. És important crear espais d'escolta...
- **Educació sense violència**: exclou tota forma de càstig físic i psicològic.

Competències parentals (segons Barudy i Dantagnan)

Capacitats pràctiques que tenen les famílies per cuidar, protegir i educar els seus infants, per assegurar-los un desenvolupament prou sa.

Els components avaluable de la criança:

- Les **capacitats parentals fonamentals**:
 - La capacitat d'**aferrament**: recursos emotius, cognitius i conductuals que les mares i els pares posseeixen perquè els fills i filles puguin aferrar-s'hi. Capacitat de vincular-se afectivament als fills i filles responent a les seves necessitats. Aquesta capacitat depèn en gran mesura de les seves pròpies experiències d'aferrament i de la seva història de vida. Important diferència entre aferrament –*apego*– (component de seguretat) i vinculació (no té aquest compo-

nent). L'aferrament es desenvolupa fonamentalment durant els tres primers anys de vida. Per això aquest és un període fonamental, així com també l'embaràs i la salut mental de la mare durant tot aquest període (cal desenvolupar tota la **teoria de l'aferrament** i dels darrers coneixements en **neurociències**, Siegel). S'ha de tenir en compte, també, tots els darrers descobriments de les neurociències (Siegel, per exemple). Barudy parla del concepte de **neuroprotecció** (afavorir les condicions necessàries perquè el desenvolupament del cervell de l'infant es doni en les millors condicions, prioritització de l'etapa 0-3).

- L'**empatia**: capacitat de percebre les vivències internes dels seus infants a través de les seves manifestacions emocionals i gestuals a través de les quals els infants manifesten les necessitats que tenen. Capacitat de sintonitzar amb el món intern dels fills per respondre adequadament a les seves necessitats. Inclou també la capacitat de comprendre la resposta emocional en un mateix, comprendre i sintonitzar amb l'emoció de l'altre, tenir en compte les característiques de la situació per adaptar la comunicació a l'emoció, i proposar respostes adequades. Va molt més enllà de posar-se al lloc de l'altre.

- Les **habilitats parentals**.

- **Els models de criança**: són models culturals que es transmeten de generació en generació, que tenen relació amb els processos d'aprenentatge que desenvolupen els pares i mares amb els seus infants, vinculats amb la protecció, educació i satisfacció de necessitats.

La **capacitat de participar en xarxes socials i d'utilitzar els recursos comunitaris**: capacitat de demanar, aportar i rebre ajuda de les seves xarxes familiars i socials, incloent les xarxes institucionals i professionals.

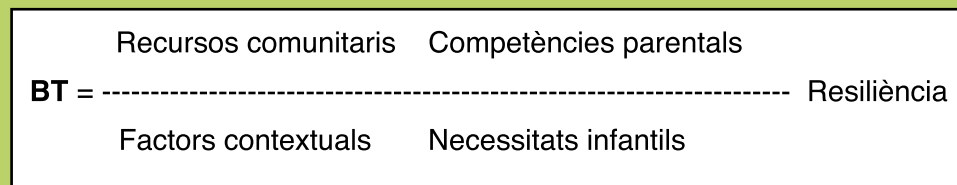
- **Altres**:

- **Resiliència**: capacitat d'una persona o d'un grup per desenvolupar-se bé, per seguir projectant-se al futur malgrat els esdeveniments desestabilitzadors, de condicions de vida difícils i de traumes, a vegades greus. (Manciaux, Vanistandael, Lecomte i Cyrulnik, 2003). Està molt influïda per les competències parentals.

- **Plasticitat**: per respondre a les necessitats dels fills i filles com a persones singulars, i per acompanyar al creixement i desenvolupament dels infants.

Les competències parentals són avaluable (hi ha diferents instruments que ho faciliten); aquesta avaluació ens permet parlar de la recuperabilitat o no d'aquestes competències quan estan danyades. També és important avaluar l'efecte d'aquestes competències (o in-competències parentals) en els fills i filles.

Ambdues informacions ens han de permetre prendre decisions basades en la protecció de l'infant.



Paradigma sistèmic

Teoria general de sistemes

Entenem que els grups humans formem part de **sistemes**, entenent el sistema com aquell conjunt d'elements que funciona com un tot, de manera que si un element es modifica la resta d'elements que constitueixen la totalitat també es modifiquen. Cada una de les parts d'un sistema està relacionada amb la resta de parts que el constitueixen; per tant, qualsevol canvi en una provoca un canvi en la resta de parts i en el sistema mateix.

Tant les famílies, com les institucions, com les xarxes de professionals són sistemes i es regeixen per les seves regles.

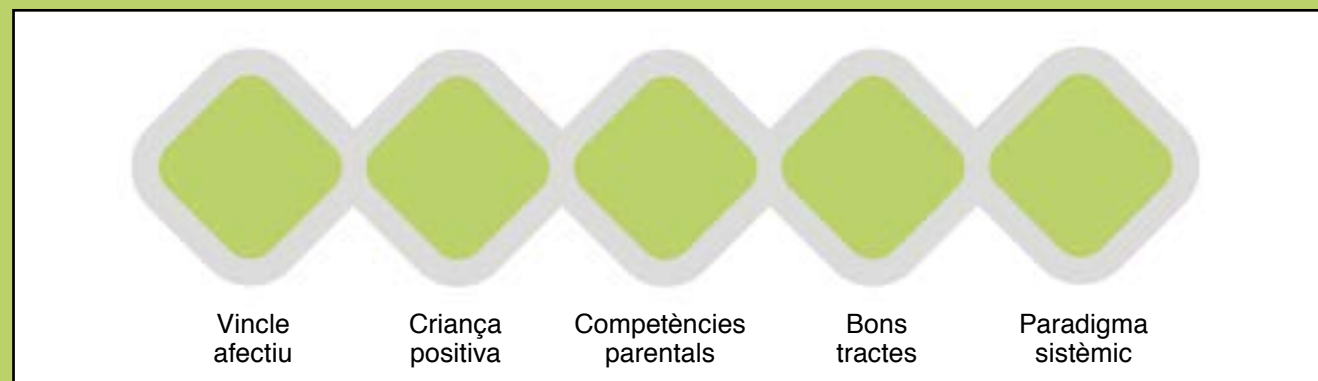
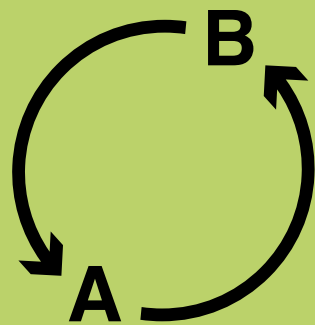
Els sistemes humans són sistemes oberts, per tant, permeables a l'entorn. El que determina el seu grau de permeabilitat són els límits/les fronteres (divisió entre subsistemes i entre el sistema i l'exterior). Aquests límits poden ser rígids, flexibles o borrosos.

La informació que entra al sistema pot donar lloc a dos tipus de reaccions: el canvi o el no canvi (tendències presents en els sistemes).

El paradigma sistèmic parteix de la **circularitat** (A i B són causa i conseqüència alhora) i s'allunya del pensament lineal (A causa B).

Els sistemes funcionen per regles determinades per la jerarquia i el poder. Les regles també determinen qui forma part dels subsistemes.

Complexitat: tot això que hem dit ens porta a haver de fer una lectura complexa de les famílies i del seu entorn, així com de nosaltres mateixos i el nostre entorn (institució, context, etc.). Complex vol dir que la nostra lectura ha de tenir en compte què està passant en els diferents elements del sistema i en els diferents sistemes implicats, tenint en compte que nosaltres també en formem part.



5. A què ens dediquem? Definició de l'àmbit

Missió

La missió de l'Àmbit d'Infància i Famílies del CASG és *transformar i millorar la qualitat de vida dels infants, adolescents, joves i les famílies, des de la protecció i la seguretat, el treball de les capacitats i les relacions amb l'entorn.*

Definició de l'àmbit: eixos de treball, necessitats relacionals

El 2016 ha estat l'any que ha vist néixer l'àmbit d'Infància i Família dins la Cartera de serveis d'Infància i Família del CASG; una cartera que respon a una voluntat molt clara: incloure i aglutinar tots aquells serveis i projectes del Consorci que tenen per objectiu treballar per al benestar dels infants i les famílies, amb una visió global i transversal.

El recursos i serveis s'organitzen des de quatre eixos:

DETECCIÓ / PREVENCIÓ / TRACTAMENT / PROTECCIÓ

La voluntat és treballar de forma global en la defensa del drets dels infants, els adolescents i les famílies, des dels diferents eixos d'intervenció propis de cada servei, duent a terme accions per millorar la detecció, l'atenció, el suport i el tractament de situacions de risc i d'exclusió social dels infants i les seves famílies, com la pobresa, els maltractaments, la violència i el desemparament.

Ho hem fet partint de l'anàlisi de les necessitats dels infants, dels joves, dels adolescents i de les famílies. Si una família, un nen o un jove no té les seves necessitats cobertes –ja sigui d'aliments, d'educació, d'habitatge o d'ingressos, en definitiva, de suport per a la seva funcionalitat i desenvolupament-, és la nostra responsabilitat tenir-ne cura i posar en funcionament els serveis i programes necessaris per resoldre la situació de carència o de vulnerabilitat que es pot presentar.

A l'hora de treballar hem partit d'uns elements clau:

- Les persones com a subjectes actius del seu propi destí.
- El reconeixement del dinamisme i la complexitat social.
- La visió holística de les persones.
- El suport a les famílies.
- El cicle vital com a articulador de la globalitat d'itineraris de suport social.
- La rellevància de les respostes de proximitat.
- L'opció per pràctiques preventives.
- L'èmfasi en les pràctiques socials amb una orientació socioeducativa.

Les **situacions de necessitat en l'àmbit relacional** inclouen aquelles situacions de necessitat derivades dels vincles socials, tant en l'entorn familiar com comunitari. S'hi inclouen totes les situacions de necessitat en les quals el dèficit en les relacions socials, la manca de relacions i/o l'existència d'unes relacions disfuncionals creen risc a les persones. Podem identificar dues subcategories:

- **Relacions familiars disfuncionals:** aquelles situacions provocades per la manca de compliment de les funcions de suport i ajuda que ha de desenvolupar la família; en aquest grup s'inclouen les situacions de violència (masclista, contra els infants), situacions de desemparament i de negligència en l'atenció a persones vulnerables (infants i gent gran i/o amb discapacitat) i, també, l'aïllament per manca de xarxa familiar, manca de capacitats i habilitats parentals.

- **Dèficits en les relacions socials:** són aquelles situacions en les quals una persona o un grup presenta dificultats per a la integració en el seu entorn més immediat; l'origen d'aquestes dificultats pot ser divers i tant pot estar en la persona mateix i/o grup (aïllament social) com en el seu entorn (estigmatització i rebuig), i, fins i tot, en ambdues parts.

S'organitza la intervenció en funció de la gravetat en la cobertura de les necessitats, físiques o biològiques, cognitives, emocionals i socials, en cadascun dels àmbits següents:

- El **vinde afectiu:** com a experiència emocional que dona seguretat i com a experiència afectiva de sentir-se estimat i únic com a individu.

- Les **funcions de criança:** com el compendi o recull d'accions de cura, educació i protecció que assegura el creixement.

- Les **connexions amb l'entorn:** com la circulació social necessària com a subjecte que interactua.

Eixos d'intervenció

Al marge dels aspectes transversals de la nostra intervenció, en funció de l'eix d'intervenció en el qual focalitzem, aquesta té unes característiques i unes funcions determinades. A continuació exposem aquelles particularitats de la intervenció en funció de l'eix de treball en el qual emmarquem la nostra acció.

- Detecció

L'objectiu d'aquest eix és fer una radiografia de la realitat molt acurada i actualitzada, posant un èmfasi especial en possibles situacions emergents en el territori i arribar de forma precoç a aquelles persones més vulnerables.

La coordinació i comunicació entre els agents socials és un element bàsic per a l'èxit de la detecció, perquè cap d'aquests agents té capacitat, per si sol, de donar resposta a realitats complexes que són les que afecten els infants i adolescents i les famílies. El coneixement exhaustiu i renovat de la realitat evita el distanciament dels serveis i recursos i permet la innovació, la flexibilització i l'adequació de les intervencions necessàries en cada cas i cada moment.

Cal preveure uns canals efectius, perdurables, accessibles, ràpids i directes per a aquest intercanvi d'informació i la coordinació, sempre amb el respecte per la persona.

Per fer una correcta detecció hem de:

- Fer intervenció comunitària: apropar el treball amb les famílies al treball amb la comunitat (apropar el treball de les relacions familiars i les relacions comunitàries).

- Treballar amb la xarxa de professionals (amb els serveis de salut, educatius, de lleure): coordinacions, plans de treball conjunt, recull d'informació, diferents mirades.

- Definir i millorar els canals de comunicació, el circuit d'accés als SSB, obrir-nos a l'entorn, apropar-nos a les entitats.../ més propers també a les famílies amb les que treballem.

- Prevenció

La prevenció és un element de vital importància en el nostre àmbit d'actuació, ja que ens permet, després de detectar una situació, esbrinar-ne les causes, predir situacions negatives i intervenir d'acord amb tots aquests factors. La prevenció ens permet treballar per reduir les variables de risc i desenvolupar o potenciar les protectores.

Hi ha tres tipus de prevenció:

- Prevenció primària: intenta evitar l'aparició del problema i la situació causant del risc.

"Transformar i millorar la qualitat de vida dels infants, adolescents, joves i les famílies, des de la protecció i la seguretat, el treball de les capacitats i les relacions amb l'entorn".

Situacions de necessitat en l'àmbit de les relacions familiars



- Prevenció secundària: reconeix persones o grups socials d'alt risc, i treballa per evitar la consolidació de les problemàtiques que presenten.

- Prevenció terciària: intervé en situacions i contextos problemàtics ja establerts, pal·liant les conseqüències negatives.

La nostra acció en l'eix de la prevenció es concreta en:

- Fer intervencions grupals, dins el marc dels centres educatius, per treballar competències socials.

- Fer projectes/grups de competències parentals (habilitats i capacitats) per tenir cura dels fills i filles, protegir-los, educar-los i socialitzar-los, donant respostes adequades a les seves necessitats.

- Intervenir d'una forma intensiva en la franja dels 0-6 anys.

- Intervenir amb les famílies en una situació de risc lleu, fent un treball d'acompanyament i orientació per tal de prevenir situacions de desprotecció i potenciant el desenvolupament d'una criança positiva.

- Oferir recursos que garanteixin la igualtat d'oportunitats, facilitant l'accés als recursos de la ciutat (normalització/ inclusió).

- Dissenyar, adaptar i desplegar nous recursos adients a les necessitats detectades, tenint en compte les bones pràctiques que s'hagin implementat en altres territoris.

- Establir vincles i relacions de confiança amb la resta de professionals de la xarxa i treballar conjuntament.

- Elaborar i fer seguiment, avaluació i propostes de millora dels protocols i circuits entre professionals.

- Utilitzar l'entorn (xarxa social) com a recurs i oportunitat que pot facilitar la millora de la situació de les persones, entenent-lo com a sistema d'inclusió social, ja que ofereix identitat, protecció i suport. A més, està estretament vinculat al seu entorn vital i subjectiu més immediat.

- Tractament

El tractament significa acompanyar les famílies durant un període de temps, un procés dins el seu cicle vital. En el nostre cas, aquest acompanyament es dona quan hi ha dificultats, de diferent intensitat, per tant és un acompanyament a vegades volgut i demanat, a vegades no tan acceptat. Treballem per esdevenir un referent per a la família i l'infant.

Sempre hem d'esforçar-nos per aconseguir l'entesa, la col·laboració de les famílies durant aquest temps. Les eines que utilitzem són la corresponsabilitat, la implicació de les famílies, els pactes dels plans de millora i les contraprestacions (enteses com a quina part hi posa la família, quin esforç sobre els temes i aspectes que cal millorar).

La clau és que ens acostem a les famílies, siguem conscients de

com les mirem i com podem ajudar-les. Hem de fer un diagnòstic de la situació familiar, amb una mirada sistèmica, una mirada positiva, de les capacitats, amb eines per valorar les necessitats, eines per avaluar les intervencions que fem i eines i recursos per intervenir. Cal pactar amb les famílies objectius conjunts, mesurables.

Primer cal conèixer, saber què els passa, des de les seves preocupacions, neguits, des del seu lloc. Això requereix unes actituds professionals com: l'escolta activa, l'empatia, el respecte, la flexibilitat, l'autocrítica, l'autoavaluació, respectant els processos de canvi. I també requereix unes competències com les de treball conjunt, treball en equip. I la manera de ser-hi és a partir del vincle, fent acompanyaments en funció de les necessitats, intervencions a domicili, intervencions flexibles, creatives, innovadores, en format individual o grupal.

El tractament terapèutic requereix una aliança entre el professional i la família, un reconeixement mutu, el reconeixement que podem ajudar-los. L'aliança terapèutica (Friedlander, Escudero i Heatherington, 2009) parteix de quatre components bàsics:

- Comprensió de l'altre.

- Oferir un context de seguretat en el qual la persona pugui assumir riscos.

- Mostrar un interès genuí per l'altre que permeti la connexió emocional.

- Compartir el propòsit de treball amb l'altre. Dedicar temps a parlar dels objectius i consensuar-los.

Treballem per esdevenir un referent per a la família i l'infant.

Aquesta feina no la podem fer sols, necessitem els altres, altres professionals que també s'impliquin en l'ajuda cap a les famílies, amb una continuïtat del tractament (articular el seguiment amb els serveis); els rols professionals han de ser clars però flexibles, pactar plans d'actuació conjunts.

- Protecció

La funció dels professionals en l'eix de protecció és suplir la funció que no poden fer les famílies. Hi ha aspectes innegociables, protegir els drets dels infants, tenir en compte el marc legal. Aquí ja parlem d'una funció de control i hem d'estar alerta pels indicadors de risc que surten).

S'haurà de valorar d'utilitzar els recursos necessaris per protegir els infants, amb la separació dels infants del conflicte familiar, i alhora, si no disposem dels recursos adequats, reivindicar els recursos necessaris.

Es tracta de situacions d'alta intensitat que requereixen un seguiment molt acurat. Una altra vegada necessitem poder arribar a la

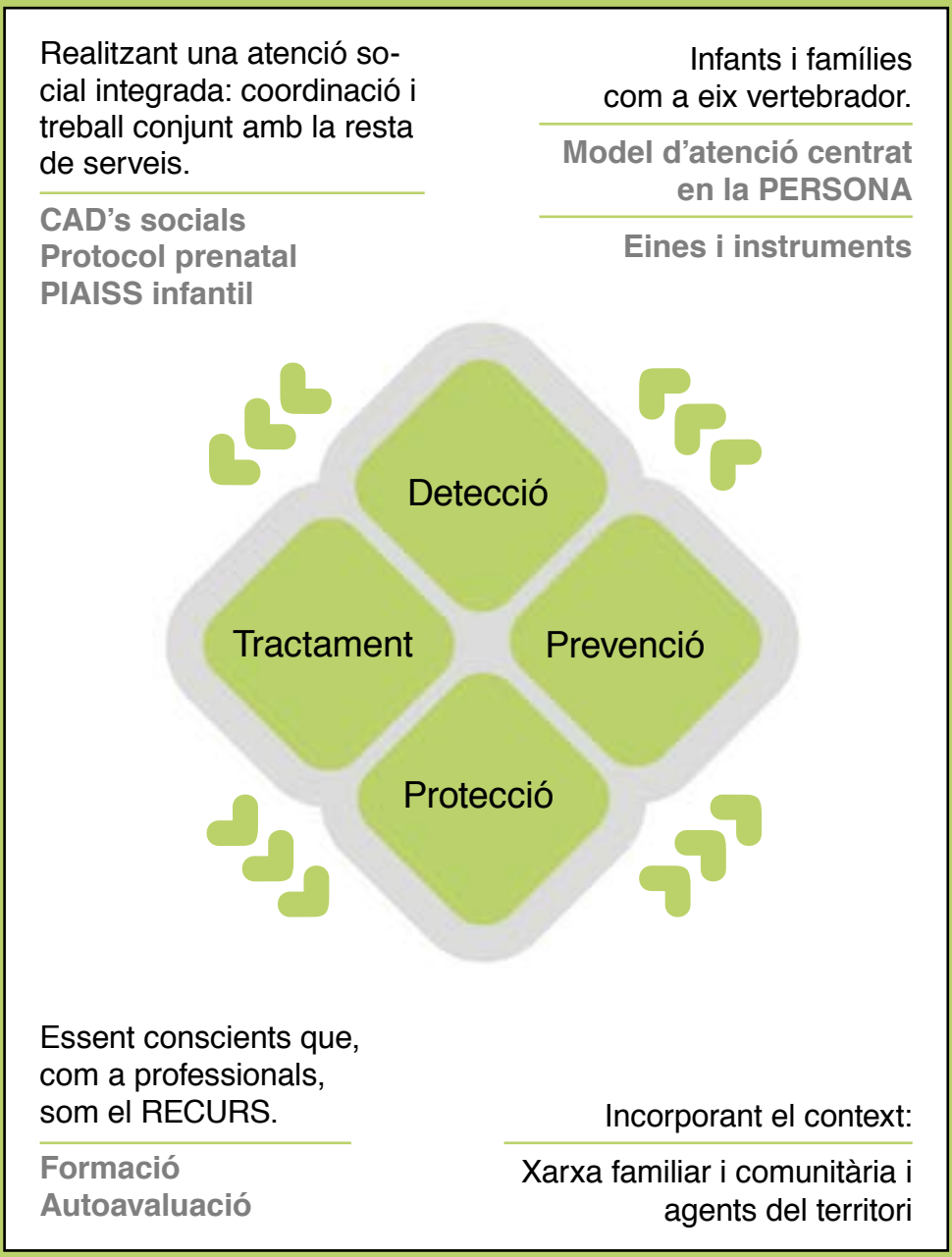
família a partir del vincle de fer-la partícip, sobretot quan hi ha situacions de desprotecció. Són situacions de prioritat en què cal avaluar i temporalitzar les intervencions.

Els professionals han de mostrar una actitud amb capacitat de mobilitzar, fent actuacions des de la transparència i claredat, guanyant-se l'autoritat i amb una actitud de buscar el canvi i generar incidències.

En aquestes situacions cal més que mai la implicació de la xarxa, compartint els casos d'alta complexitat entre els professionals i buscant el suport dels equips especialitzats.

Principis ètics

Derivats dels codis deontològics de cada professió i dels valors de la nostra institució.



6. Qui som?

L'equip

L'àmbit d'Infància i Famílies està format per l'SBAS (Àmbit Infància i Família), el SIS (0-3, Centre Obert i intervenció familiar) i la figura de coordinació. Som un equip de 8 professionals amb els perfils d'educadores socials, de treballadora social, de pedagoga i de psicòloga/terapeuta familiar, totes especialitzades en infància.

Els serveis

SBAS - Serveis Bàsics d'Atenció Social: Corresponen al primer nivell d'entrada de les situacions familiars al sistema de protecció. La seva funció s'inclou dins els eixos d'assessorament, orientació, prevenció i tractament, i han d'intervenir en les situacions de risc dins l'entorn familiar i social.

SIS - Serveis d'Intervenció Socioeducativa: Són un recurs especialitzat pels serveis socials bàsics d'atenció social i tenen per finalitat fonamental assegurar que els progenitors o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents tinguin l'oportunitat d'oferir-los el nivell bàsic de benestar que necessiten per a un desenvolupament integral adequat, a partir del treball de competències parentals. D'aquesta manera, afavoreixen la preservació de la unitat familiar i permeten la promoció del seu benestar des del medi d'origen, per tal de prevenir la desprotecció dels infants i adolescents.

A la comarca de la Garrotxa tenim desplegats els serveis socioeducatius següents: Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys, Servei d'atenció diürna i Servei d'intervenció amb famílies.

L'espai físic

L'atenció que es fa des de l'àmbit a infants, adolescents i famílies té lloc bàsicament en dos espais físics diferents: els despatxos del CASG i l'Espai Famílies. Al CASG es realitzen entrevistes individuals, d'orientació, informació, seguiment i tràmit i gestió. En ocasions, també s'hi fa alguna entrevista familiar. A l'Espai Famílies s'hi realitzen les intervencions grupals, moltes de les entrevistes familiars i projectes específics, i també és on es fa la intervenció dels SIS.

L'Espai Famílies disposa d'un espai de teràpia i un d'adreçat al treball amb famílies, sobretot amb mainada petita. També disposa d'espais multifuncionals, en els quals es poden dur a terme tallers, xerrades, cursos... També compta amb una sala de jocs i un espai de treball amb accés a les TIC.

A banda d'aquests dos espais, també es fan intervencions en d'altres espais: domicilis, centres educatius, consultes...

7. Per a qui treballem? La ciutadania (persones destinatàries)

Infants, adolescents, joves i famílies

Hem definit l'àmbit en el qual treballem com el d'Infància i Famílies, entesa **la infància** com aquella etapa o període de la vida humana que requereix d'especial protecció. És en aquesta etapa en la qual es forja la personalitat i el desenvolupament de les capacitats intel·lectuals i emocionals bàsiques.

Pel que fa a la definició de **famílies**, n'hi ha moltes, però majoritàriament es coincideix a dir que *família* és aquell nucli compost de persones unides per vincles de parentiu i/o relacions afectives. Cada societat té un o més tipus d'organització familiar i és en aquest grup de persones on es transmeten els valors de la societat en la qual es viu. La família és la reproductora del sistema social imperant o hegemònic. A la societat occidental, la família, el seu concepte i estructura, ha anat variant en funció dels canvis socials, i avui en dia adopta diverses formes.

Quan hi ha fills i filles, el més destacable de la família no és el compromís legal o les relacions de consanguinitat entre els seus membres, sinó la interdependència, la comunicació i les relacions afectives de les persones que la formen, la relació del vincle afectiu estable entre el que cuida i educa, per un costat i la del que és cuidat i educat per un altre.

En aquest sentit, algunes de les funcions que ha de tenir la família són: el desenvolupament emocional i l'autoestima, la maduració psicològica i el desenvolupament de la personalitat, la transmissió de valors i de la cultura i el suport emocional dels infants.

El treball que les diferents professionals exerceixen des de l'àmbit de la Infància i famílies està centrat en l'infant, en la seva protecció, en el seguiment del seu desenvolupament, la seva relació amb la família i l'entorn, la seva situació personal, social, escolar....

Tot i que el centre de la intervenció és l'infant, el focus del treball estarà centrat, en gran part, en la seva família i les seves condicions. Aquest és un treball complex que requereix, també, formació contínua dels professionals, repensar sovint noves fórmules professionals, noves maneres d'intervenir... tenint sempre en compte les noves realitats socials.

«A partir de la segona meitat dels anys seixanta, als països del nord d'Europa comencen a produir-se una sèrie de canvis en els comportaments demogràfics que representen una ruptura amb la tendència anterior, i això fa que alguns autors parlin d'una segona transició demogràfica.

Aquestes transformacions consisteixen en una davallada i en un retard en la natalitat i en la fecunditat; en un ajornament i una pèrdua de protagonisme del matrimoni i, en contrapartida, en un augment de la cohabitació i en un creixement dels fills de mare no casada; en un increment de les ruptures (divorcis i separacions) i, finalment, en una creixent expectativa de vida. Tots aquests canvis en la dinàmica de la població tenen a veure amb les noves maneres de formar i dissoldre les llars, i amb les noves formes de residència i convivència. És per això que la segona transició demogràfica és, fonamentalment, una transició familiar.

I en què ha consistit aquesta transició familiar? Tal com expliquen altres autors, s'ha passat d'una família moderna a unes famílies post-modernes, postnuclears o postpatriarcal. En definitiva, s'ha passat d'un procés de nuclearització a un procés de diversificació i flexibilització de formes al marge d'una estructura monolítica i unilineal del cicle de vida familiar tradicional que consistia en l'emancipació a partir del matrimoni, en el naixement i la criança dels fills en el si de la unió matrimonial, en la descohabitació, en el manteniment de la llar de niu buit fins que un dels dos cònjuges moria (generalment l'home).

Avui, la possibilitat i el reconeixement de la convivència en parella sense necessitat de passar per la institució matrimonial, el matrimoni de parelles homosexuals, tenir fills sense estar casat, poder separar-se i divorciar-se, així com també la incidència de les noves tecnologies biomèdiques aplicades a la reproducció humana, que permeten tenir fills a dones sense parella o a dones homosexuals, o l'augment de les adopcions internacionals fan parlar d'un mosaic cada cop més divers amb multitud de possibilitats i opcions de residència al llarg del curs de vida familiar, possibilitats que sens dubte fan replantejar les relacions de filiació i de criança.

(...) Les transformacions [a Catalunya i Espanya], però, s'han produït amb molta intensitat i celeritat, és a dir, que la variació en l'evolució dels fenòmens demogràfics ha estat molt gran en un espai temporal molt reduït. Si els països nord-occidentals inicien la tendència a partir de l'any 1965, a les àrees meridionals, i sobretot a Espanya, no comencen a apreciar-se grans canvis fins als anys vuitanta».²

Nivell de risc / factors / possibilitats de canvi

El darrer trimestre del 2015, l'Espai Famílies vam estar fent unes sessions per elaborar la definició de l'espai i el model d'intervenció socioeducativa des del qual volíem intervenir. Una part d'aquesta feina va consistir a centrar-nos en la pregunta: «Per a qui treballem?»³

² Extracte del document "Evolució i tendència de les llars, les famílies i les persones a la ciutat de Barcelona".

³ Treball recollit al document: «Model conceptual i organitzatiu de la intervenció amb els infants, adolescents, joves i les seves famílies. 2015».

A l'hora de pensar en les persones que atenem, partim de la base que totes elles estan en una situació de risc social; són famílies amb diferents circumstàncies i problemàtiques que les col·loquen en una situació de vulnerabilitat en major o menor grau. Aquesta vulnerabilitat afecta de manera directa la cobertura de les necessitats dels diferents membres de la família, però, especialment, els infants i joves (parlem de necessitats físiques, de seguretat, socials, emocionals i cognitives, segons la classificació de Félix López del 1995).

Concretament, en l'esmentat treball es va parlar de tres nivells de risc:

- **Risc lleu**
- **Risc moderat**
- **Risc greu**

La dificultat per definir on comença i on acaba cada nivell és gran; de fet, no existeix una definició consensuada i general i, per tant, com a equip tampoc no ens ha estat possible traçar una línia clara entre els nivells. Es va parlar, però, sobre:

- **Els factors de risc:** fan referència a les condicions o circumstàncies de l'infant, la seva família o el seu entorn que poden contribuir a fer aparèixer o augmentar una situació perjudicial per a ell (ex. econòmics, d'habitatge, de salut, composició i dinàmica familiar, etc.).

- **Els indicadors de risc:** paràmetres de mesura indirecta de la realitat social que ens permeten fer comparacions entre situacions i que ens permeten mesurar que una persona o nucli familiar es troba en una situació d'aquest grau de risc. Són elements que podem observar tant en l'infant com en l'adult que ens assenyalen que no s'està donant resposta a les necessitats de l'infant o bé que existeix alguna dificultat en el seu desenvolupament.

- **Els factors moduladors:** condicions o circumstàncies que poden agreujar o disminuir l'efecte dels indicadors de risc. Vam parlar concretament de:

- la intensitat amb què es presenta l'indicador.
- la freqüència amb què es presenta l'indicador.
- la forma que pren l'indicador en relació amb l'edat de l'infant.

En aquesta anàlisi, es va poder aprofundir en les necessitats específiques de cada nivell de risc (per a més informació, cal consultar el document sencer: "Model d'intervenció socioeducativa infants, adolescents, joves i les seves famílies"), i també es va fer un recull de les necessitats que es repetien a tots els nivells i que ens poden donar una imatge aproximada de la població per a la qual treballem:

- Soledat, necessitat que li dediquin més temps, d'ampliar la

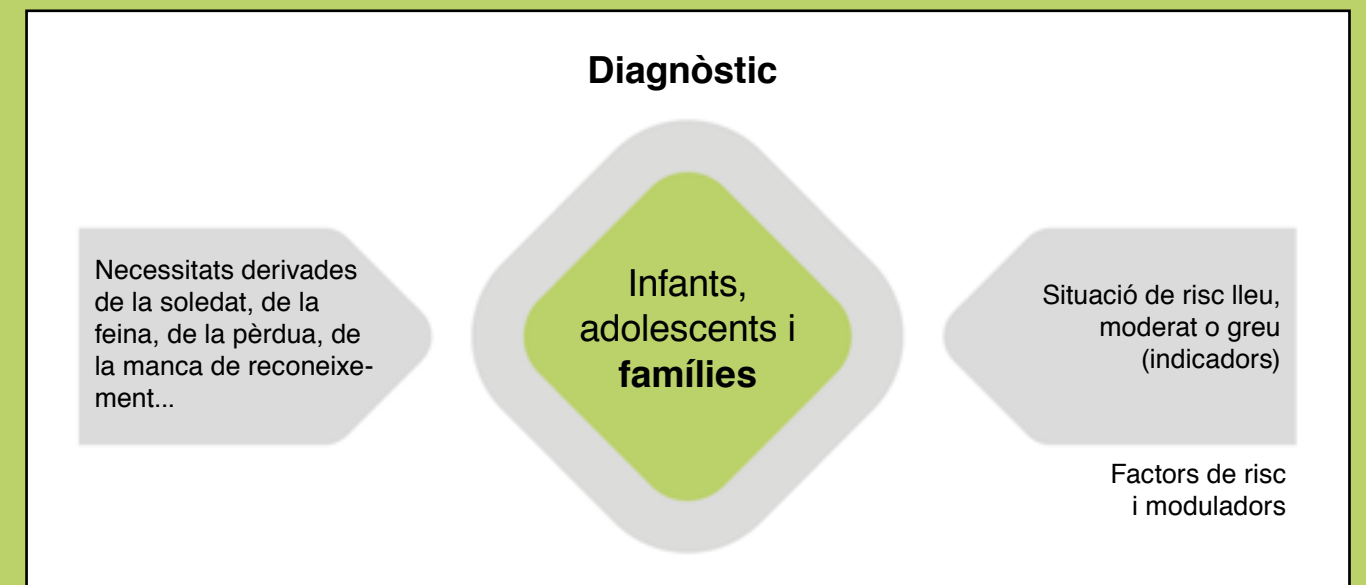
xarxa de relacions, de millorar les habilitat socials, de sentir-se escoltada, de tenir un grup de referència, activitats a realitzar, amics...

- Molta feina, preocupació per la feina, pels ingressos, esgotament, manca d'oportunitats...

- Enyorança, sentiment d'abandó, de desubicació, por, pèrdua, buidor, tristesa ...

- Sentiment de culpa, frustració, fracàs, malestar, neguit, preocupació, dubtes, manca de reconeixement, sentir-se jutjat...

- Necessitat de suport, d'ajuda, d'acompanyament...



8. Com entenem la nostra intervenció com a professionals?

La nostra intervenció ha de donar resposta a les necessitats socials dels infants i les famílies, abordant-les de manera integrada, innovadora i propera, i incorporant la coordinació i el treball en xarxa a la resta de serveis de protecció social, com ara l'atenció primària de salut, els recursos de salut mental, els centres educatius i els altres agents del sistema.

Oferir una atenció de qualitat implica, per una banda, considerar els infants i les famílies com a eix vertebrador del servei. Aquesta mirada inclou diversos elements: d'una banda, apoderar les persones usuàries i incorporar la seva veu al procés de millora; de l'altra, adoptar un plantejament flexible adaptat a les necessitats canviants de la persona i que tingui en compte els diferents elements del seu entorn. A més, requereix desenvolupar una atenció social integral a partir del

treball individual, grupal i comunitari. En aquest sentit és fonamental treballar de manera coordinada amb els serveis públics educatius i de salut, mitjançant un procés d'intervenció homogeni i eficient, i implica treballar de forma coordinada i en un entorn de col·laboració amb les entitats i els agents del territori per abordar de forma multidisciplinària i interdepartamental les necessitats de la comunitat, fent accions preventives i fomentant la cohesió social i la solidaritat.

Per aconseguir-ho, hi ha determinats aspectes que volem tenir presents al llarg de tota la nostra intervenció, i que de forma transversal orienten i sustenten el nostre posicionament i treball per resoldre les necessitats socials de les persones que atenem:

- Entenem la **sensibilització** com la funció de fer visibles les situacions de vulnerabilitat dels infants i les necessitats de les famílies, aportant la nostra opinió respecte a aquestes situacions a la resta de professionals i agents de l'entorn.

- Tenim en compte les noves realitats socials i vetllem per la transformació d'aquells aspectes de la societat que vulneren els **drets** de les persones, bé sigui millorant els recursos existents o creant-ne de nous, bé sigui fent arribar les mancances a qui tingui el poder i la responsabilitat per canviar-les.

- Incorporem els **agents del territori** (entitats esportives, lleure, joventut...), tenint en compte la realitat de cada context concret (cal diferenciar Olot i comarca), per fer-los accessibles i establir el vincle necessari que creï la confiança mútua que ens ha de permetre treballar conjuntament.

- Som conscients que nosaltres, com a professionals, som el recurs, de manera que hem de treballar amb **voluntat de formació** contínua i d'innovació, i alhora entenem que el professional és una persona i això implica també les nostres emocions, la història, la motxilla, etc.

- Treballem a partir de la relació amb l'altre, des del **vincle**, posant la persona al centre, trobant un equilibri entre la proximitat i la distància. Això implica acollir la família, tenir interès per la seva situació, escoltar activament, mostrar-se sempre respectuós, actuar amb delicadesa i a la vegada amb fermesa -si la situació ho requereix-, amb una actitud de no jutjar però sí de responsabilitzar.

- Treballem a partir del context en què es troba la família (xarxa familiar i comunitària).

9. Bibliografia

- **Balsells, M. A**; "El centre és el nen, el focus la família: treballant les competències parentals". *Butlletí d'Infància*, núm. 73. Desembre 2013.

- **Barudy, J i Dantagnan, M.**; *Los buenos tratos a la infancia*. Parentalidad, apego y resiliencia. Ed. Gedisa, 2006.

- **Barudy, J i Dantagnan, M.**; *Los desafíos invisibles de ser padre o madre: manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental*. Ed. Gedisa.

- **Barudy, J i Dantagnan, M.; Comas, E. i Vergara, M**; *La inteligencia maternal*. Ed Gedisa, 2014.

- Bibliografia de **Barudy, J i Dantagnan, M.**.

- **Lévi Strauss, C**; *Las estructuras elementales del parentesco*, 1949.

- **Viñas, A. i Fabregó, E.** (2012). "El professional com a persona". *Col·lecció Papers*, núm. 24. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Es pot consultar en línia a: <http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/detalls/Article/El-professional-com-a-persona>.

En l'elaboració d'aquest document hi han participat:

Lourdes Badosa, Judit Bufí, Ester Fabregó, Roser Ginabreda, Maite Marcó, Zaida Martínez, Núria Moré, Pepi Orriols, Sílvia Sanahuja, Lluïsa Vayreda i Irene Vila.

S'ha fet amb l'acompanyament de la Unitat de Suport a la Planificació, l'Estratègia i la Innovació.

