

alimara

REVISTA DE TREBALL SOCIAL

NÚMERO 35 / SEGONA ÈPOCA / JUNY DE 1995



**Consell Insular
de Mallorca**

alimara

Núm 35

Segona Època. Juny de 1995

Edita: Consell Insular de Mallorca
Redacció: Servei d'Acció Social i Sanitat
General Riera, 67
07010 Palma
Tel. (971) 76 07 62
Fax: (971) 76 19 52

Portada: *Un lloc dins un pensament*
de **Joan March Torrandell**

Impressió: ESMENT. Centre Especial de Treball d'AMADIP

Dipòsit legal: PM - 128 - 1987

Els articles d'aquesta revista expressen únicament l'opinió dels seus autors.

JORNADES SOBRE ELS SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA A LES ILLES BALEARS

Palma, 30 de novembre, 1 i 2 de desembre de 1994

Centre Cultural S'Escorxador

ATENCIÓ DE BASE A CÀRITAS MALLORCA

Maria Salleres Juan

Coordinadora del Treball Social de Càritas

INTRODUCCIÓ

Per avui poder entendre el que a Càritas entenem per Atenció de Base, creim que és important recórrer un poc a la història d'aquesta institució a Mallorca.

Quan pensam en Càritas moltes vegades l'associam a una Institució que sols ha fet i fa beneficència; que sols dóna ajudes econòmiques, d'alimentació etc.

És veritat que una de les tasques que va fer Càritas els anys 50 va ser ajudar en la distribució de la llet americana, però també ho és que va néixer de Càritas durant els anys 60 l'Escola d'Assistents Socials, avui de Treball Social, i també els Grups d'Esplai, i més endavant l'Escola d'Esplai. Durant el franquisme es varen crear centres a les barriades que es deien "Acolliments" i on els immigrants, generalment treballadors de l'hosteleria, hi trobaven des d'un lloc d'acollida fins a una assessoria laboral, ja que en aquells temps les centrals sindicals no estaven permeses.

Una vegada instaurada la democràcia, Càritas anà retrobant el seu lloc, sempre intentant fer una anàlisi de la realitat des dels més pobres per posar-se al seu servei.

Després que l'Administració prengué consciència que l'Acció Social és un dret del ciutadà i promulgada la Llei d'Acció Social, Càritas anà canviant la manera de treball social. Ha intentat treballar en coordinació amb l'Administració i descobrint nous espais on es fa necessari un treball bé d'assistència, bé de promoció, o de denúncia. Per exemple avui, l'Escola de Treball Social ja és universitària, però també ara estam impulsant l'Escola de Treballadores Familiars.

Un fet important va ser la creació de la Delegació d'Acció Social dins l'Església, ja que aquest fet afavoreix poder dur a terme un estil de treball social i, a la vegada, posar recursos al servei dels necessitats.

Avui desenvolupam la nostra atenció descentralitzats tant a Palma com en els Pobles. Per a nosaltres és fonamental el treball que desenvolupa el voluntariat. Partint d'una motivació humanista, aporta el seu temps, seny, experiència, etc.

Per poder dur endavant el nostre treball resulta fonamental el suport de les persones que aporten, a més del seu treball voluntari, també un suport econòmic a través de subscripcions periòdiques o de donatius puntuals. També són fona-

mentals tots els convenis de col·laboració fets durant aquests anys amb la Comunitat Autònoma, el Consell Insular i els Ajuntaments de Ciutat i alguns pobles.

En el nostre treball donam molta importància a la formació continuada, tant dels professionals com dels voluntaris. Hi incorporam totes les eines necessàries per dur a terme un treball social integral per a la persona. En aquesta formació hi ocupa un lloc primordial la pròpia maduració humana dels agents d'aquest treball, tant si són voluntaris com si són professionals.

ATENCIÓ DE BASE

Abans ja he dit que el nostre treball es desenvolupa descentralitzadament. Actualment, som un equip de deu treballadors socials i cada un té adjudicada una zona geogràfica; la divisió que tenim és la pròpia de l'Església de Mallorca. Cada professional coordina de tres a quatre grups de voluntaris en els barris de Palma i a Part Forana. Hi ha programada una formació per als grups d'Acció Social de pobles i el nostre interès és que treballin en coordinació amb els treballadors socials municipals. En aquest moment, també hi ha en marxa un projecte en comú amb l'Ajuntament d'Inca, i voldríem que en un futur pròxim també poguéssim dur a terme dos projectes amb el Consell Insular, un a Inca i un altre a Manacor.

Per a nosaltres, l'Atenció de Base és acollir la persona que ve en demanda d'ajuda de manera integral, intentant crear un clima de comunicació on sigui possible conèixer la situació de la persona, del seu nucli familiar i del seu entorn.

La majoria de vegades, quan una persona ve a demanar ajuda sabem que la primera demanda que es fa és sols un símptoma del seu vertader problema. Això es veu molt clar quan ens formula una demanda puntual i de tipus econòmic. Per exemple: un rebut de llum impagat, un lloguer, etc. Aquesta demanda és el símptoma, però quasi mai no és la causa del problema. En el treball que desenvolupam intentam ajudar la persona a què desvetlli i pugui formular el seu problema, perquè només així podrem ajudar-la a trobar la solució.

2.1 Ofertes a la persona des de l'Atenció de Base

- * Oferim la possibilitat de comunicar-se: És molt important que la persona se senti escoltada, que pugui formular la seva primera necessitat, encara que sols sigui un símptoma del vertader problema. El reforç que intentam donar-li és "Tu ets qualcú, ens importes".
- * Donar Seguretat: Infondre-li la seguretat que necessita per contrarestar la seva fragilitat. Donar-li la força necessària perquè pugui anar descobrint quin és el problema causant i formular-lo. Sols així es podrà iniciar un pla de feina amb ella.
- * Desdramatitzar la situació: És bo que valorem amb ella el problema, però sense identificar-nos-hi. Plorar junts no condueix a cap lloc que ajudi a la reconstrucció de la persona. El que importa és que la persona vulgui iniciar un procés en positiu.
- * Reforçar les actituds positives: Fer una acollida com cal suposa anar descobrint actituds i aspectes positius de la persona i, poc a poc, anar-los recordant perquè vagi recobrant la confiança en ella mateixa i es vagi convençant que és ella qui ha de resoldre el problema.
- * Canviar l'actitud davant el problema: Per a sortir del problema que

l'angoixa necessita trobar una alternativa. Ajudar-li a trobar alternatives i a fer-ho amb una actitud positiva.

- * Reforçar l'autoestima de la persona: El concepte que té cada persona d'ella mateixa és el que li van transmetent les persones que té al seu voltant. Si durant molt de temps el missatge que ha rebut és poc més o manco "no serveixes per a res...", ets un desastre...", difícilment podrà trobar alternatives al seu problema; més aviat cercarà un salvador/a. És convenient que "la mirem amb bons ulls" i li anem donant missatges positius.
- * Situar-nos en un pla d'igualtat davant la persona: Amb actituds obertes i sense fer judicis sobre les seves actuacions o la seva persona, família, etc., aconseguir que la persona se senti acollida i, a la vegada, interpellada per poder, d'aquesta manera, anar donant passes.

2.2. L'Acollida iniciadora de procés dins l'Atenció de Base

Entenem que tot procés es dona quan la persona està motivada per començar-lo havent-hi una sèrie de passes entrellaçades entre si. La finalitat de tot procés és anar aconseguint d'una manera progressiva l'autonomia de la persona. L'objectiu és que la persona afronti i superi la problemàtica que té des de les seves possibilitats. Hem de tenir en compte que si la persona està molt deteriorada, l'acompanyament serà llarg.

És fonamental que cada acollida que tinguem vagi estretament relacionada amb l'anterior i amb la següent. S'han de donar passes petites, però sabent a on volem anar; marcant objectius a curt i llarg termini conjuntament amb la persona. És molt important que la persona quan acabi una acollida tingui ganes de tornar una altra vegada.

Una eina vàlida és arribar a petits acords amb la persona que es puguin complir i valorar.

És necessari tenir en compte la totalitat de la persona i el seu entorn, encara que, a vegades, treballem aspectes concrets o parcials perquè el mètode, lògicament, sigui millor.

També creim que són eines importants tot el que sigui documentació que ens faciliti aquest treball: fitxa social, anotacions, avaluació, etc...

2.3 Projectes relacionats amb l'Atenció de Base

- * Tallers de reinserció.
- * Prospecció de la 3^a Edat a barris.
- * Acompanyament de malalts i 3^a Edat.
- * Atenció a Famílies en conflicte.
- * Acompanyament en la recerca de Treball.
- * Menjadors Socials.
- * Atenció a la Dona.

2.4 Coordinació dins l'Atenció de Base

La Coordinació l'entendem a diferents nivells:

- a) Entre els professionals de Càritas. Tenim una reunió Setmanal.
- b) Entre el professional i els grups d'Acció Social on treballen els professionals.
- c) Entre tots el grups d'Acció Social i els professionals.

-
- d) Entre tots els Programes de la Delegació D'Acció Social.
 - e) Entre els projectes conjunts que es desenvolupen entre la Delegació D'Acció Social i les diferents Administracions o altres Associacions (APA's, AA.VV., etc.).
 - f) Per casos socials concrets, entre tots els professionals que hi interveuen.

2.5 Desafiaments en l'Acció de Base

Els desafiaments són també a diferents nivells:

- a) A nivell estructural: Davant la situació de crisi econòmica que patim: atur, noves marginacions etc.
- b) A nivell de manca de recursos i necessitat de creació de nous recursos.
- c) Adequació o innovació de noves tècniques de Treball Social davant una societat amb crisi de valors i sorgiment de nous.