

# alimara

Col·lecció IMAS

Núm.

# 73

Maig 2026

## Revista d'Innovació i Metodologia en Afers Socials



---

## Innovació i Metodologia en Afers Socials

---

Número 73  
Maig, 2026

**Edita:**  
Consell de Mallorca  
Departament de Benestar Social

Edició electrònica: des d' abril 2024  
[www.revistaalimara.net](http://www.revistaalimara.net)

ISSN: 2659-5273

**Equip editor:**  
Secció de Programes Transversals  
(Servei de Planificació i Documentació)

**Col·laboració:**  
Universitat de les Illes Balears (UIB)

**Portada:**  
Autoria: Francesc Serra  
Títol: 'Cristal·litzacions' (fotografia manipulada digitalment)

**Adreça:**  
General Riera, 67. 07010 Palma  
Tel. 971 0145 76

*Els articles d'aquesta revista expressen  
únicament l'opinió de les persones que els  
redacten.*



REVISTA ALIMARA de l'IMAS esta subjecta a una llicència de  
Reconeixement-NoComercial\_SenseObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons

## **ÍNDEX**

<b>QUAN LA CULTURA NO ÉS EL PROBLEMA: MICROVIOLÈNCIES INSTITUCIONALS EN LA INTERVENCIÓ SOCIAL</b>	<b>4</b>
<b>L'EVIDÈNCIA DE LES DADES PER A LA MILLORA DE L'ACCIÓ SOCIAL (II)</b>	<b>33</b>
<b>DE LA TUTELA A L'AUTONOMIA: MODEL TERAPÈUTIC, BONES PRÀCTIQUES I RESULTATS</b>	<b>45</b>
<b>NOVES EINES DE SENSIBILITZACIÓ SOBRE L'EDATISME: EL CAMÍ CAP A LES FAMÍLIES I LES ESCOLES</b>	<b>56</b>

# alimara

COL·LECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 73. Maig, 2026

ISSN: 2659-5273

*Serveis socials, atenció comunitària*

## Quan la cultura no és el problema: Microviolències institucionals en la intervenció social

Concepció Montcades Valls

Treballadora social

*Servei de Suport Familiar*

*Dir. Insular de Serveis Socials, Infància i Família*

Institut Mallorquí d'Afers Socials



El contingut de la REVISTA ALIMARA de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement No Comercial\_Sense Obra Derivada 4.0 Internacional de Creative Commons

# Quan la cultura no és el problema: Microviolències institucionals en la intervenció social. *Per què els malentesos no sempre són culturals (i com millorar la pràctica quotidiana)*

## Resum

En la pràctica quotidiana dels serveis socials és habitual que les dificultats de comunicació amb famílies i joves d'orígens diversos s'interpretin com a diferències culturals. No obstant això, l'experiència mostra que una part important d'aquestes tensions no prové de la cultura, sinó de maneres de funcionar pròpies de la institució: ritmes accelerats, informació poc clara, terminis implícits o expectatives no explicades. Aquest article parteix d'aquest punt de partida i ofereix una mirada pràctica sobre microviolències institucionals que sovint passam per alt. A partir de casos reals i del treball acumulat en l'àmbit de la infància i la família i inclusió social, es proposen quinze eines breus i fàcils d'aplicar que poden millorar l'accessibilitat, la comprensió i la relació amb les persones usuàries. L'objectiu no és aportar un marc teòric nou, sinó compartir aprenentatges que han funcionat en la tasca professional i que poden ajudar a fer la intervenció social més clara, més humana i més justa.

## Paraules clau

Treball social, interculturalitat, infància i família, microviolències institucionals, eines breus, serveis socials.

## 1. Introducció

Els serveis socials atenen cada vegada més famílies i joves d'orígens diversos, sovint en situacions de vulnerabilitat que impliquen estrès, urgència i poc marge d'error. En aquest context, és habitual que les dificultats que apareixen en les entrevistes o en el seguiment dels casos s'expliquin apel·lant a la «cultura» de la persona o família (Giménez, 2010). Durant anys, moltes de les incomoditats que trobava en les entrevistes les interpretava com a diferències culturals. Amb el temps, tant jo com molts altres professionals hem anat veient que, en la majoria d'ocasions, la cultura no és el nucli del problema.

El que realment genera friccions són, sovint, elements més quotidians i menys visibles: instruccions massa ràpides, normes que donam per sabudes, ritmes institucionals que no s'expliquen o un llenguatge administratiu que no sempre resulta accessible. Quan això passa, la intervenció es complica, no perquè la família «sigui d'una altra cultura», sinó perquè el servei no sempre aconsegueix adaptar la seva manera de comunicar-se a les circumstàncies i necessitats de la persona atesa.

Aquesta presa de consciència ha estat progressiva. Ha sorgit de situacions petites però repetides: famílies que semblaven estar d'acord però no havien entès les indicacions; joves que reaccionaven amb distància perquè no sabien què s'esperava d'ells; mares que interpretaven un tràmit com a opcional perquè ningú els havia explicat quins passos eren prioritaris. Cap d'aquests casos tenia a veure amb diferències culturals profundes, sinó amb formes de comunicació que, sense voler, generaven confusió o inseguretats (Bolívar, 2017).

Aquest article neix precisament de la necessitat de revisar aquestes microdinàmiques institucionals que sovint passen desapercebudes. A partir de l'experiència acumulada en l'àmbit de la infància i la família, propòs una sèrie d'eines breus que han resultat útils per millorar la claredat, reduir els malentesos i crear relacions professionals més respectuoses, transparents i eficaces. No es tracta de grans metodologies, sinó d'ajustos senzills que poden marcar una gran diferència en la manera com les persones viuen la intervenció social.

## 2. Les microviolències institucionals com a fenomen invisible

En aquest article faig referència tant a microviolències institucionals (derivades de les estructures, ritmes i protocols de la institució) com a microviolències relacionals (derivades de la pràctica professional). Tot i que sovint s'entrecreuen en el dia a dia, és important diferenciar-les: les primeres són estructurals i independents de la persona que ocupa el lloc, mentre que les segones depenen de la manera particular d'interactuar de cada professional. Les eines que es presenten cerquen reduir tensions en ambdós nivells, reforçant la qualitat de la relació i, al mateix temps, compensant algunes limitacions de l'organització.

Quan pensam en violències o en situacions que generen malestar, solem imaginar episodis intensos, explícits o clarament identificables. Però en el dia a dia dels serveis socials, el que més pesa en la relació amb les famílies són sovint petites accions —o omissions— que passen desapercebudes per a la institució, però no per a la persona atesa. Em referesc a microviolències institucionals: gestos, ritmes i maneres de comunicar que no tenen voluntat de fer mal, però que poden provocar confusió, incomoditat o sensació de desvalorització (Sue, 2010).

Aquestes microviolències no solen néixer d'un maltracte conscient; apareixen enmig de la pressa, de la saturació administrativa o dels automatismes del servei. Precisament perquè són subtils, costa molt detectar-les i són sovint les que més condicionen la percepció que les famílies tenen del servei.

Un exemple molt il·lustratiu el vaig viure amb una mare d'origen marroquí. Durant una entrevista inicial li vaig explicar, de manera seqüenciada però ràpida, els tràmits necessaris per iniciar l'avaluació: portar un certificat escolar, signar una autorització i assistir a una revisió mèdica. Ella va anar assentint amb el cap, mostrant un interès i una comprensió aparent. En la cita següent només havia completat una de les gestions. La resta pensava que eren orientacions generals i que ja concretaríem més endavant què era prioritari. El problema no era cultural ni lingüístic: simplement, la informació li havia arribat massa ràpid i sense un resum final clar que n'indicàs el caràcter obligatori.

Una situació semblant es va donar en l'àmbit de visites supervisades. Un pare sud-americà va arribar amb cinc minuts de retard i va rebre un advertiment formal. Ell ho va viure com una reprimenda desproporcionada, i amb raó: la notificació prèvia no especificava que els retards es considerarien incompliments. La tensió no venia d'un xoc cultural, sinó d'una norma poc explícita.

En una situació viscuda al servei, vàrem observar com es va tensar la comunicació amb un jove nord-africà quan vaig utilitzar el verb «abandonar» per parlar sobre el curs al qual havia deixat d'assistir. Per a ell, la paraula implicava un rebuig deliberat, i això el va posar a la defensiva. Quan vaig reformular el concepte amb expressions més simples com «deixar d'anar» o «aturar la formació», la conversa va recuperar naturalitat immediatament. No era una diferència cultural, sinó un matís semàntic amb càrrega emocional.

Aquests casos, aparentment petits, són els que m'han ajudat a entendre que moltes de les dificultats que atribuïm a «la cultura» tenen més a veure amb la manera com la institució transmet informació, organitza els ritmes o dona per sabudes certes lògiques administratives. I és precisament perquè aquestes microviolències són tan discretes que es converteixen en un fenomen persistent. Detectar-les exigeix atenció, autoconsciència i una revisió constant de la nostra manera de comunicar-nos.

### **3. Quan la cultura no és la causa: revisar interpretacions habituals**

Quan una intervenció no avança o apareixen resistències, és molt fàcil atribuir-ho a factors culturals. Durant molt de temps jo mateixa ho feia sense adonar-me'n: si una família no aportava documents, pensava que potser «no ho consideraven prioritari»; si un jove no participava, ho vinculava a «una manera de ser pròpia del seu context». Amb els anys, però, he descobert que aquestes explicacions, tot i que semblen coherents, sovint amaguen factors molt més simples i universals: manca d'informació clara, expectatives no explícites, barreres pràctiques o inseguretats personals (García Castaño & Baeza, 2018).

Un exemple molt clar és el d'una família subsahariana que, en una primera entrevista, no va portar la documentació que havíem sol·licitat. Inicialment es va interpretar com una mostra de desinterès. No obstant això, quan vàrem revisar amb calma el procés comunicatiu, va sortir a la llum que la família havia entès aquella entrevista com una trobada informativa i no com una cita decisiva que iniciava un procediment administratiu. El problema no era cultural, sinó una mala sincronització entre el ritme del servei i la comprensió real de la família sobre què representava aquella cita.

Una situació semblant va tenir lloc en un centre residencial de protecció, amb una jove equatoriana de 15 anys. L'equip observava que no entregava les tasques escolars, evitava les tutories i responia amb frases molt breus. A primera vista, semblava una actitud de desconexió o falta de motivació. Però quan vàrem dedicar una entrevista més pausada a escoltar què entenia ella per «pla educatiu», tot va adquirir un altre sentit. En el seu país

d'origen, les reunions amb adults sovint tenien un caràcter sancionador: si et cridaven, era perquè hi havia un problema greu. Per això interpretava cada tutoria com un possible retret i reaccionava protegint-se, no desinteressant-se. A més, moltes expressions habituals per a nosaltres —«objectius trimestrals», «seguiment educatiu», «habilitats personals»— li resultaven massa abstractes. Li feia vergonya demanar aclariments, per por de semblar que «no estava a l'altura».

Quan l'equip va començar a utilitzar un llenguatge més concret i va introduir resums visuals de tres punts al final de cada reunió, la seva implicació va canviar notablement. També va ser clau explicar-li que les tutories no eren espais de sanció, sinó moments per compartir dubtes i propostes. El que semblava desinterès era, en realitat, un malentès sobre el significat d'aquests espais i una por acumulada per experiències prèvies.

També és habitual interpretar el silenci o les respostes breus com «resistència cultural». Record el cas d'una mare llatinoamericana que parlava poc i amb frases molt curtes. La lectura inicial va ser que li costava expressar emocionalment allò que li passava. Però quan vàrem reduir el ritme de l'entrevista i vàrem estructurar les preguntes amb més claredat, la conversa va fluir amb total normalitat. Simplement necessitava més temps i un marc comunicatiu més segur.

Una altra font freqüent de malentesos és que la institució i les famílies sovint funcionen amb codis temporals diferents. Els serveis pensen en terminis, documents i passos seqüenciats, mentre que moltes famílies viuen en un temps més immediat, marcat per la supervivència del dia a dia. Aquesta diferència no és cultural, sinó simplement vital, i si no la tenim en compte pot generar frustració i interpretacions injustes sobre la «responsabilitat» o la «implicació» de la família.

Tots aquests exemples m'han anat ensenyant que, abans d'atribuir dificultats a la cultura, cal examinar elements molt més bàsics: com explicam el procediment, en quin ritme, amb quin grau de concreció, amb quin espai per a preguntes i amb quina consciència de les barreres administratives o personals que poden estar condicionant la situació. Quan revisam això, moltes de les interpretacions culturals s'esvaeixen i donen pas a explicacions molt més ajustades, que ens permeten intervenir de manera més justa i més útil.

## 4. Quinze eines breus per millorar la intervenció social intercultural

Les eines que segueixen no pretenen ser un model de treball ni substituir metodologies més àmplies. Són ajustos petits, pràctics, que han anat sorgint de moltes entrevistes, d'errors que he comès i d'aprenentatges compartits amb companys. Tenen en comú que són aplicables de manera immediata i que, amb molt poc esforç, poden reduir tensions i facilitar la comprensió mútua. En contextos interculturals —i també en aquells que no ho són— aquestes micropràctiques poden marcar una gran diferència.

### 1. Verificació ràpida d'entesa

En acabar una explicació important, demanar a la persona que expliqui amb les seves paraules què ha entès. És sorprenent com un simple «com ho has entès tu?» permet detectar detalls que haurien quedat confusos. No es tracta de posar a prova ningú, sinó d'assegurar-nos que compartim el mateix punt de partida.

### 2. Traducció institucional

Moltes normes i procediments estan escrits o pensats amb un llenguatge excessivament tècnic. Reformular-los amb frases curtes, concretes i en l'ordre en què s'han de fer les coses sol evitar malentesos. Dir: «primer farem això..., després això...» resulta molt més clar que una explicació general.

### 3. Contextualització temporal

Quan demanam una acció urgent, és útil explicar el motiu i què passa si no s'hi arriba a temps. Per a moltes famílies, sobretot si no coneixen el funcionament administratiu, els terminis no són intuïtius. Quan entenen el perquè del temps, augmenta la col·laboració.

### 4. Confirmació en doble canal

Combinar l'explicació oral amb un suport escrit senzill (una nota, un missatge breu) ajuda a reduir oblits i interpretacions errònies. No cal fer documents llargs: dues línies clares poden ser suficients.

### 5. Eina 3N: nom, necessitat i neutralitat

Descriure el que passa sense jutjar (nom), explicar què necessita el servei i per quin motiu (necessitat) i fer-ho amb un to neutre (neutralitat), és especialment útil en moments de tensió, perquè evita entrar en interpretacions i manté la conversa centrada en fets i objectius.

## 6. Evitar la pressa ritual

Hi ha vegades que no tenim pressa real, però la institució ens ha acostumat a un ritme automàtic. Quan detect que la persona necessita una mica més de temps —per idioma, emoció o nervis— m'atur conscientment i afluix el ritme. Sovint aquest minut addicional és el que permet que la comunicació sigui més clara.

## 7. Ús adequat de l'intendent

Quan hi ha un intèrpret, és clau mirar sempre la persona atesa i no l'intèrpret, perquè la relació és entre nosaltres. També ajuda parlar amb frases completes, i no amb fragments, per facilitar una traducció fluida i coherent.

## 8. Preguntes que empoderen

Formular preguntes que convidin la persona a pensar opcions o prendre decisions («com ho faries tu?», «quina alternativa veus més viable?»). Això fa visible que la intervenció no és un procés jeràrquic, sinó compartit.

## 9. Evitar comparacions culturals

Expressions com «Aquí solem fer...» o «En el vostre país...» generen distància immediata. Encara que la intenció sigui explicar diferències, poden sonar paternalistes. És millor parlar del procediment concret, sense comparacions generalitzades.

## 10. Explicar el marc de decisió

Aclarir què pot negociar-se, què és obligatori i per què. Quan la persona sap on hi ha flexibilitat i on no, disminueix la percepció d'arbitrarietat i augmenta la confiança.

## 11. Posar nom als límits amb respecte

Dir «no» amb explicacions coherents i sense duresa ajuda a mantenir la relació i reforça la sensació de transparència. Els límits clars no generen hostilitat; els límits confusos, sí.

## 12. Validar l'esforç

Algunes gestions administratives són realment esgotadores per a les famílies: desplaçaments, cues, permisos laborals. Reconèixer aquest esforç explícitament pot semblar un detall petit, però té un gran impacte emocional.

## 13. Estructura de conversa en tres fases

Una obertura clara (què farem), un desenvolupament amb preguntes obertes i un tancament amb un acord concret. Acabar resumint els tres punts clau millora molt la retenció de la informació.

#### 14. Identificació de barreres no culturals

Abans de pensar que un comportament té un origen cultural, cal revisar si hi ha factors administratius, logístics, lingüístics o emocionals que el poden explicar. Sovint la resposta és molt més simple del que sembla.

#### 15. Incorporar moments de pausa

En entrevistes carregades emocionalment, un silenci breu, un respir o un canvi de ritme pot ajudar la persona a reorganitzar el discurs i permet al professional escoltar amb més precisió.

Són eines petites que, en molts casos, han ajudat a reduir tensions i millorar la comunicació: redueixen friccions, milloren l'entesa i contribueixen a una intervenció més justa i més humana. Són, sobretot, maneres de recordar que la claredat, el temps i el respecte són els millors antidòts contra les microviolències institucionals. Estan inspirades en aportacions de la comunicació no violenta, del treball social crític i de la humilitat cultural (Rosenberg, 1999; Dominelli, 2002; Tervalon & Murray-García, 1998).

## 5. La presentació contextualitzada: prevenir microviolències institucionals des del primer contacte

Una de les microviolències institucionals més habituals —i alhora més invisibles— es produeix en el primer contacte amb la família o la persona atesa: no explicar amb claredat qui som, per què intervenim i què poden esperar del procés. Quan aquesta informació no s'ofereix des del principi, la intervenció comença amb una asimetria que la família nota de manera immediata, encara que no ho expressi o no sàpiga posar-hi paraules.

En l'àmbit de la infància i la família, aquest efecte és encara més intens. Les famílies arriben sovint amb por, amb confusió o amb la sensació d'haver perdut el control de la situació. Quan el professional entra directament en preguntes, documents o valoracions sense haver fet abans una presentació clara del marc, el missatge implícit és que «la institució decideix» i la persona només pot «adaptar-se». Encara que no sigui aquesta la intenció, la vivència emocional sol ser aquesta.

Amb l'experiència he anat observant que dedicar uns minuts a una presentació inicial ben estructurada pot reduir molta tensió i evitar malentesos que, més endavant, poden

convertir-se en conflictes. Presentar-se no és un tràmit, és un acte de transparència i respecte.

Una presentació contextualitzada pot incloure, de manera breu i accessible:

Qui som: nom, rol i funció concreta dins el servei.

D'on venim: una explicació simple de la institució, sense tecnicismes.

Per què intervenim: el motiu de la derivació, explicat amb neutralitat i sense judicis.

Què farem: passos previstos, eines que utilitzarem i estructura general del procés.

Què pot esperar la família: espais d'escolta, drets, informació i criteris de decisió.

Què s'espera d'ells: assistència, documentació o compromisos necessaris.

L'objectiu no és donar un discurs tancat, sinó situar la relació i clarificar des del primer moment quin paper té cadascú. Una família que entén el marc se sent menys desplaçada i més protagonista.

Molts malentesos neixen d'expectatives que la institució dona per sabudes i que la família desconeix. Esperar puntualitat, entendre que un document és obligatori o assumir que la família sap què passa després de la visita són exemples d'informació que, si no es verbalitza, pot convertir-se en una microviolència invisible. Allò que per a nosaltres és obvi, per a molta gent no ho és gens.

Quan aquesta informació no s'explicita, la família pot interpretar la intervenció com una intrusió, una amenaça o un control. En canvi, quan la presentació és clara i honesta, es crea un clima en què la cooperació és molt més probable. Moltes tensions que atribuïm a la cultura o a la «mala predisposició» tenen el seu origen en aquesta falta de contextualització inicial.

## 5.1. Quan la intervenció no és desitjada: validar el malestar com a antídoto contra microviolències institucionals

En l'àmbit de la protecció a la infància és freqüent que la intervenció arribi en moments delicats i que les mesures adoptades no sempre siguin compreses o compartides per les famílies. La reacció emocional —por, ràbia, tristesa, incredulitat— és absolutament legítima. Sovint la institució actua com si aquest malestar no existís o com si fos un obstacle que cal «gestionar» ràpidament per continuar amb el procés.

No validar aquest malestar és, precisament, una microviolència institucional (Hopenhayn, 2002). Quan actuam com si la família hagués d'estar d'acord per defecte, n'estam invalidant l'experiència i reforçant la sensació que la institució «passa per damunt». Invalidar no és

dir alguna cosa dura; invalidar és no dir res quan caldria reconèixer que el que està passant és difícil.

Per això és fonamental que el professional:

- reconegui explícitament que la situació pot ser dolorosa, confusa o injusta des del punt de vista de la família;
- expliqui el marc legal no com una amenaça, sinó com una garantia i un límit també per a la mateixa administració;
- detalli què depèn del servei i què depèn de la família, evitant la sensació d'arbitrarietat;
- faci transparents els criteris de valoració i la finalitat de cada passa del procés;
- asseguri que el desacord no penalitza la participació ni la mirada de la família.

Quan aquest reconeixement s'expressa amb claredat i respecte, la família pot transitar la intervenció amb més sentit i menys desconfiança. No vol dir que hi hagi acord, però sí que desapareix la sensació d'opacitat o d'imposició unilateral, que és una de les experiències més doloroses que poden generar els serveis socials.

Una de les experiències més dures per a les famílies és no saber què passarà després. Quan comunicam una decisió o un pas important però no explicam clarament quin serà el següent moviment, es crea un «desert de la informació» que multiplica l'angoixa i el sentiment de pèrdua de control. Explicar el procés —fins i tot si només podem avançar una part— és una manera senzilla d'evitar aquesta microviolència.

La mirada sobre les microviolències institucionals no implica «rebaixar» la gravetat de situacions que comprometen la seguretat o el benestar dels infants. Quan hi ha negligències greus o incompliments que afecten la cura, la intervenció ha de ser clara, ràpida i sostinguda. El que sí que he comprovat és que, fins i tot en aquests contextos complexos, la manera de comunicar els riscos i els límits és clau: explicar per què una conducta és preocupant, què s'espera i quin marge hi ha per al canvi. Quan les famílies entenen els motius i els criteris, disminueix la sensació d'arbitrarietat i es facilita la col·laboració, fins i tot quan la intervenció no és desitjada.

En protecció a la infància també es dona un fet delicat, però inevitable: el temps que necessiten les famílies per reorganitzar-se no sempre coincideix amb el temps que els infants poden esperar. Explicar aquesta diferència amb claredat i respecte ajuda a reduir confusions i a acompanyar millor en moments especialment sensibles.

En ocasions, comunicar una mesura protectora implica transmetre una decisió que sabem que generarà un malestar profund o reaccions de descontrol. En aquests moments, la manera de comunicar és tan important com la pròpia mesura: explicar amb claredat què s'ha decidit i per què, utilitzar un llenguatge concret i serè, i anticipar que és normal sentir ràbia o desacord. Incorporar un punt d'empatia —reconèixer que la notícia és dolorosa i que no és fàcil rebre-la— no resta fermesa a la intervenció; al contrari, ajuda a evitar que el procés es visqui com una microviolència afegida. També és essencial garantir un espai físic segur i mantenir un to respectuós, fins i tot quan el contingut és dur.

## 6. Impacte en la pràctica professional i reptes pendents

La incorporació d'aquestes microeines en el treball ordinari té un impacte real en la qualitat de la intervenció. Quan la comunicació és més clara i els ritmes institucionals s'adapten mínimament a les persones, disminueixen les tensions i augmenta la cooperació. Moltes famílies deixen de percebre el servei com un espai sancionador i el veuen com un recurs amb el qual poden treballar.

No obstant això, aquests ajustos no sempre són fàcils de sostenir. Requereixen temps, reflexió i espais d'anàlisi d'equip. No és només una qüestió de voluntat individual; és també una responsabilitat institucional. Cal que els serveis disposin de formació específica, protocols flexibles i recursos que permetin revisar de manera crítica els automatismes que generen microviolències.

El repte és doble: mantenir una pràctica conscient enmig de la urgència i, al mateix temps, aconseguir que la institució reconegui el valor d'aquestes micropràctiques. Quan això passa, la relació amb les famílies no només millora, sinó que també es redueixen errors, malentesos i situacions de conflicte que generen desgast per a tothom.

## 7. Revisar les pròpies resistències: un pas imprescindible cap a una intervenció intercultural justa

La intervenció social no és només un encontre entre la història d'una família i un servei institucional; també és un encontre amb la pròpia història del professional (Fook & Gardner, 2007). Totes les persones que treballam en aquest àmbit tenim valors,

expectatives i maneres d'entendre el món que, si no les feim visibles, poden portar-nos a interpretar equivocadament certes actituds o reaccions.

En contextos interculturals, aquesta revisió esdevé especialment necessària. De vegades interpretam una resposta com a desinterès, com a manca de responsabilitat o com a resistència, quan en realitat és una reacció vinculada a barreres lingüístiques, pors acumulades o models de relació diferents als que dona per fet la institució.

Revisar les pròpies resistències no significa culpabilitzar-se, sinó fer conscient allò que ens passa internament per poder intervenir amb més claredat i menys biaixos. Aquest exercici és, sovint, una de les parts més transformadores de la feina.

## 7.1. Resistències habituals en l'exercici professional

- La necessitat de control, que ens fa pensar que si no dirigim el procés, no avançarà.
- La urgència pels resultats, que pot confondre la lentitud amb desinterès.
- La interpretació moral, quan els nostres valors personals entren en joc sense adonar-nos-en.
- La lectura cultural simplificada, que explica massa ràpid el que no entenem.

## 7.2. Revisar les pròpies resistències i la mirada cultural en la intervenció social

Els professionals de l'acció social (treballadors socials, educadors socials, psicòlegs, treballadores familiars, etc.) sovint som influïts per valors personals, culturals i socials que poden interferir en la nostra manera d'interpretar les conductes, els hàbits i les pràctiques dels usuaris amb qui treballam. Aquesta influència és especialment evident quan es tracta de qüestions com la vestimenta, la higiene, l'alimentació, la religió o els hàbits familiars. Sovint, el que interpretam com un «problema» o una «resistència» és en realitat una diferència cultural, un malentès o una pràctica que, des de la nostra mirada, pot semblar fora del nostre marc de referència.

Per això, és fonamental que tots els professionals de la intervenció social revisem la nostra escala de valors personals i siguem conscients dels nostres propis prejudicis i automatismes. Això ens ajudarà a evitar interpretacions precipitades i a construir una relació més respectuosa i justa amb les persones que atenem. A continuació, es detallen

algunes de les àrees habituals de resistència i malentesos que poden sorgir, per ajudar a identificar-les i superar-les:

#### *Llenguatge no verbal i comunicació interpersonal*

Aspectes com no mirar als ulls, la postura corporal, el silenci o la proximitat física poden ser interpretats de manera molt diferent segons la cultura. És important entendre que, en alguns casos, la manca de contacte visual o una postura relaxada no indica desinterès o manca de respecte, sinó que pot formar part d'una norma cultural diferent de la nostra.

#### *Hàbits de neteja i ordre en l'habitatge*

Quan feim visites domiciliàries per valorar les condicions de vida, és fàcil que valorem l'ordre, la higiene i l'organització segons els nostres propis estàndards culturals. No obstant això, les pràctiques d'higiene i d'ordre poden variar considerablement d'una cultura a una altra. El fet de viure en un espai reduït per necessitat o de tenir un hàbit alimentari poc comú pot ser malinterpretat, així com la presència d'animals a casa, que en algunes cultures té un altre significat. Els professionals hem de ser conscients que aquests aspectes no són necessàriament indicadors de negligència o mancança de recursos, sinó pràctiques culturals legítimes.

#### *Les pràctiques religioses*

Els hàbits religiosos i espirituals poden incloure pràctiques que no comprenem o que no compartim (com dejunis, rituals diaris, oracions o la manera de vestir). És important no interpretar aquestes pràctiques com a «resistència» a la nostra intervenció, sinó com un component central de la identitat de l'usuari. El respecte per aquestes pràctiques és essencial per mantenir una relació de confiança i cooperació.

#### *Hàbits alimentaris*

Els hàbits alimentaris també són un punt sensible. El fet que una família segueixi una dieta específica per raons religioses, culturals o de salut pot ser malinterpretat com una falta de recursos o una negligència, quan en realitat pot ser una elecció conscient o una necessitat cultural. Avaluar els hàbits alimentaris des de la nostra perspectiva occidental sense tenir en compte el context cultural pot generar malentesos i desconfiança.

### **7.3. Una pràctica d'autoobservació per reduir microviolències**

Es proposa una pràctica breu, útil i aplicable al dia a dia:

### 1. Nom

Identificar què m'està passant internament.

«Em molesta que sempre arribi tard.»

### 2. Valor

Detectar quin valor personal s'activa.

«Per a mi la puntualitat és essencial.»

### 3. Efecte en la intervenció

Observar com condiciona la meva actuació.

«Em torn més directiva i menys flexible.»

### 4. Hipòtesi alternativa

Explorar altres possibles explicacions.

«Potser té barreres de transport o coordinació familiar.»

### 5. Ajust professional

Decidir quina actuació és més justa i intercultural.

«Ho parlaré des de la curiositat i cercarem una solució viable.»

## 7.4. Un exemple aplicat

En una entrevista, un jove respon amb monosíl·labs. El professional pot sentir que «no vol col·laborar». Si revisa les seves resistències, pot detectar:

Valor activat: necessitat de diàleg fluid.

Biaix inconscient: «si no parla, no té interès».

Alternativa: pot estar nerviós, pot necessitar més temps o preguntes concretes. En fer aquest exercici, el professional modifica l'enfocament, redueix la pressió i adapta la comunicació, generant un espai més segur i eficient.

## 7.5. Cap a una pràctica més conscient i justa

La revisió personal és una eina essencial per prevenir microviolències institucionals i evitar atribucions culturals errònies. Aquest treball intern no s'ha d'entendre com un requisit individual, sinó com una competència professional clau, especialment en contextos marcats per la diversitat cultural, la vulnerabilitat i la desigualtat estructural. Incorporar aquesta mirada permet construir intervencions més respectuoses, ajustades i transformadores.

Aquest és sovint un dels aprenentatges més complexos en la pràctica professional. Revisar les pròpies resistències implica assumir que, a vegades, la meva reacció davant d'una conducta no parla tant de la persona atesa com dels meus valors, de la meva història i del meu funcionament personal. Quan he començat a identificar-ho —sense culpabilitzar-me, simplement observant-ho— he pogut ajustar molt millor les meves intervencions.

Aquesta revisió personal també obre la porta a un aspecte sovint oblidat: la possibilitat de reparar.

Quan una microviolència institucional s'ha produït —un to inadequat, una explicació poc clara, una cita mal gestionada o un malentès— el professional pot reparar-la. Una disculpa breu, una reformulació o un reconeixement explícit de l'error té un impacte molt positiu en la confiança i en la relació. La reparació no debilita l'autoritat professional; al contrari, transmet honestat, respecta la dignitat de la persona i enforteix el vincle. Incorporar aquesta actitud contribueix a una pràctica més justa i més humana.

L'experiència del dia a dia també mostra que incorporar un punt de vulnerabilitat professional pot ser molt útil —reconèixer quan una cosa és complexa, quan necessit consultar qualque cosa o quan la situació també em preocupa— no debilita la intervenció. Al contrari: humanitza la relació i obre un espai de confiança que permet treballar millor. No es tracta d'exposar-nos, sinó d'abandonar la idea que hem de tenir totes les respostes. Aquesta actitud redueix l'etnocentrisme i millora la cooperació.

## 7.6. La mirada empàtica i la distància professional

La mirada empàtica és un element essencial en la intervenció social, ja que permet establir una connexió genuïna amb les persones ateses i comprendre les seves experiències, situacions i emocions. Aquesta connexió empàtica facilita una intervenció més respectuosa, humanitzada i personalitzada. Aquesta empatia no ha de posar en perill la

distància professional que garanteix l'objectivitat i la capacitat de prendre decisions imparcials.

És important recordar que la mirada empàtica no entra en contradicció amb la necessitat de mantenir una equidistància professional. La nostra tasca, com a treballadors socials, no és «sentir» el mateix que les persones ateses, sinó entendre les seves emocions i contextos per oferir suport adequat. La distància professional ens permet fer la nostra feina des d'una perspectiva objectiva i fundada en l'ètica, mantenint un enfocament clarament educatiu i d'acompanyament.

Aquesta distància professional també és crucial en la redacció d'informes que poden tenir un impacte directe en la situació familiar o en les decisions administratives. Els informes i les recomanacions emesos han de ser sempre professionals, objectius i basats en la legislació vigent, garantint que els drets de les persones ateses siguin respectats i que la intervenció sigui homologable a criteris professionals reconeguts.

En resum, mantenir una mirada empàtica i una distància professional no són elements contraposats, sinó complementaris. Ens permeten oferir un suport efectiu, respectuós i coherent amb els valors de la professió, sense oblidar mai els criteris ètics i legals que guien la nostra tasca.

## **7.7. La mirada empàtica respectant el temps de les famílies i complint amb els protocols**

Una part essencial de la intervenció social és saber equilibrar la mirada empàtica amb les exigències institucionals i legals. En la nostra tasca, sovint ens trobam amb famílies que, a causa de les seves circumstàncies, necessiten més temps per assimilar la informació, prendre decisions o, fins i tot, per adaptar-se als ritmes administratius i burocràtics. La nostra feina com a professionals implica respectar aquests ritmes individuals, oferint el temps necessari perquè les famílies entenguin els procediments, expressin dubtes i prenguin decisions informades.

No obstant això, aquest respecte pel temps i per les necessitats de les famílies no pot entrar en contradicció amb la necessitat de complir amb els protocols establerts, els manuals d'actuació i, sobretot, amb la legislació vigent. Ens trobam en un context on la intervenció social ha de ser tant humana com eficient, respectant els drets de les persones ateses, però també complint amb els criteris ètics i legals que defineixen el nostre àmbit jurídic i professional.

És essencial saber com gestionar aquests temps d'espera, garantir que les famílies no se sentin pressionades, però també assegurar-nos que la intervenció sigui feta dins del termini establert, per evitar la sensació de desorganització o arbitrarietat. Les famílies, tot i que poden necessitar més temps, han de saber que els processos tenen un ritme que no és flexible quan es tracta de complir amb normes legals i procedimentals. La nostra capacitat de transmetre-ho amb empatia, tot mantenint el nostre rol professional, és clau per a una intervenció equilibrada i efectiva.

## 7.8. L'exercici de l'empatia entre els professionals

En la pràctica professional dels serveis socials, l'empatia no només és fonamental per establir una relació adequada amb les famílies, sinó també per mantenir una relació de respecte i suport entre els membres de l'equip. L'empatia entre els professionals no és només una qüestió emocional, sinó també un requisit per garantir un ambient de treball saludable i col·laboratiu.

Els professionals dels serveis socials, com qualsevol altra professió que requereixi un alt grau d'interacció humana, poden estar exposats a l'estrès emocional derivat de la seva tasca, que en pot afectar el benestar i la qualitat del treball. L'exercici de l'empatia entre els membres de l'equip pot ajudar a millorar la comunicació, promoure un ambient de confiança i evitar que els professionals se sentin aïllats o sobrecarregats per la càrrega emocional de la seva feina.

A més, un ambient empàtic dins de l'equip professional també influeix directament en la capacitat de l'equip per mantenir un enfocament objectiu, equilibrat i respectuós amb la tasca d'atenció a les famílies. Així, garantir que els professionals rebin suport, supervisió i atenció també és un acte d'empatia que, a la llarga, repercutirà en una millor qualitat del servei ofert.

## 7.9. Lideratge empàtic i inclusiu en els serveis socials

Els líders en els serveis socials tenen la responsabilitat no només de dirigir l'equip, sinó també de crear un ambient laboral que afavoreixi l'empatia, la inclusió i la cooperació. Un lideratge empàtic i inclusiu és fonamental per garantir que els professionals se sentin valorats, escoltats i amb suport en el seu treball diari, especialment en contextos d'estrès i alta demanda emocional.

Un lideratge empàtic implica la capacitat de comprendre les emocions i necessitats de l'equip, establir una comunicació oberta i transparent, i proporcionar un suport adequat. Els líders que exerceixen un lideratge empàtic no només són models de comportament respectuosos, sinó que també faciliten la cohesió de l'equip, motivant-lo a treballar amb més complicitat i a mantenir una actitud positiva davant dels desafiaments.

Per altra banda, el lideratge inclusiu és fonamental per garantir que totes les veus dins de l'equip siguin escoltades i respectades, independentment de l'experiència o de la posició jeràrquica. Els líders inclusius fomenten una cultura de respecte i d'igualtat, donant a tots els membres de l'equip l'oportunitat de contribuir amb les seves idees i perspectives, i afavorint un clima de treball col·laboratiu. Aquest tipus de lideratge contribueix a prevenir microviolències institucionals, ja que promou un entorn on es valoren les diferències individuals i se cerca incloure tothom.

Liderar amb empatia i inclusió no significa suavitzar les exigències professionals ni comprometre l'objectivitat. Al contrari, permet als equips afrontar les seves tasques amb una major capacitat de col·laboració i una millor qualitat en la seva feina, respectant sempre els valors de la professió, els protocols i la legislació vigent. D'aquesta manera, un lideratge empàtic i inclusiu ajuda a mantenir un equilibri entre les necessitats emocionals dels professionals i els objectius professionals, garantint una pràctica professional justa i eficaç.

## **8. La mirada etnocèntrica en la intervenció social: identificar-la i transformar-la**

L'etnocentrisme no apareix habitualment en forma de prejudicis explícits, sinó com a petites interpretacions que donam per evidents, perquè responen a la nostra pròpia manera d'entendre el món (Delgado, 1999). És un mecanisme subtil, gairebé invisible, però amb un impacte profund en la relació amb les famílies.

Apareix quan interpretam conductes segons els nostres valors, quan assumim que els nostres ritmes són naturals o quan entenem el silenci, la desconfiança o la lentitud com a resistència en lloc d'explorar què hi ha al darrere. Moltes vegades, allò que llegim com a «problema cultural» és, en realitat, una resposta a experiències prèvies de desigualtat, barreres lingüístiques o models familiars diferents, però legítims.

## 8.1. Formes quotidianes d'etnocentrisme en serveis socials

Tot i que pot semblar un concepte abstracte, l'etnocentrisme es manifesta en accions molt habituals:

a) Interpretar la discreció com manca d'implicació.

En moltes cultures, compartir problemes amb persones desconegudes és un procés que requereix temps i confiança. Llegir el silenci com resistència pot ser una projecció de la nostra expectativa de comunicació directa.

b) Pressuposar que la prioritat de la família coincideix amb la institucional.

Mentre que la institució pot prioritzar la regularització documental o la protecció jurídica, una família pot prioritzar estabilitat laboral, allotjament o seguretat emocional.

c) Exigir linealitat i previsibilitat.

Les institucions funcionen amb calendari i estructura fixa; la supervivència quotidiana d'algunes famílies migrades no.

d) Interpretar pràctiques de criança o disciplina parental segons valors occidentals. Pràctiques considerades inadequades poden respondre a models educatius diferents, però no necessàriament negligents.

## 8.2. Com connecta amb les microviolències institucionals?

Quan interpretam la realitat de la persona exclusivament des del nostre marc cultural, correm el risc de:

- no entendre realment les seves decisions,
- imposar objectius inassumibles o poc realistes,
- etiquetar comportaments que tenen altres explicacions,
- generar desconfiança i distància,
- crear una relació desigual en què el professional «sap» i la persona «s'equivoca».

Aquestes situacions, tot i ser subtils, poden ser viscudes per les persones ateses com a microagressions o com a falta de respecte cap a la seva identitat cultural, lingüística o familiar.

En el treball diari sovint hem vist que convé distingir entre la desconexió cultural i la desconexió institucional. No totes les dificultats provenen dels valors o costums de la família; moltes vegades el que hi ha és una desconexió amb el funcionament administratiu: qui decideix, quan, a partir de què i quins passos hi haurà després. Quan no feim explícita aquesta informació, la família es pot perdre en un procés que nosaltres coneixem de memòria, però que per a ells és completament opac.

### 8.3. Eines per revisar la mirada professional i reduir l'etnocentrisme

Abordar la diversitat de manera justa implica revisar com miream, què interpretam i des d'on ho feim. L'objectiu d'aquestes eines no és «corregir» la mirada professional, sinó ampliar-la, fer-la més conscient i evitar automatismes que poden donar lloc a microviolències institucionals.

A continuació es presenten eines pràctiques i molt breus que ajuden a detectar resistències internes, evitar atribucions precipitades i construir una relació més clara i respectuosa amb les famílies.

#### 1. La pregunta clau: «Quina altra explicació podria tenir això?»

Quan alguna conducta sorprèn o genera rebuig, és útil obrir alternatives interpretatives abans de concloure:

- Pot ser tímidesa i no desinterès.
- Pot ser vergonya i no manca de responsabilitat.
- Pot ser saturació i no desconexió.

Aquesta pràctica evita reduir situacions complexes a judicis ràpids.

#### 2. Distingir entre fet i interpretació

Una manera senzilla és separar mentalment:

- Què he vist? (fet observat)
- Què he interpretat? (lectura personal)
- Què podria significar per a la família? (altres marcs possibles)

Aquest pas ajuda a evitar projeccions culturals i a mantenir la curiositat.

#### 3. El semàfor intern

Una eina ràpida per detectar reaccions internes:

- Vermell: not irritació, tensió o judici.
- Groc: identific quin valor personal s'ha activat.
- Verd: trii una resposta professional més neutra i ajustada.

Aquesta pausa breu redueix moltíssim el risc de microviolències.

#### 4. Reformular l'atribució

Canviar l'«és» per l'«està» o «necessita» ajuda a baixar el to moral i enfocar-se en el procés, no en l'essència de la persona.

- De «és irresponsable» → a «està desbordada».
- De «no ho prioritzen» → a «necessiten més concreció».

És un ajust lingüístic petit, però molt transformador.

#### 5. Autoobservació breu després de situacions difícils

Tres preguntes senzilles:

- Què m'ha activat?
- Què diu això de mi (no de l'altre)?
- Quin petit ajust puc fer a la propera trobada?

No és un exercici de culpa, sinó d'autoconsciència.

#### 6. Donar temps perquè la confiança neixi

- Assumir que la confiança és immediata és un condicionant cultural nostre.
- Algunes famílies necessiten més temps, més concreció o entorns menys formals.
- Aquest reconeixement evita atribuir resistència on només hi ha prudència.

#### 7. Utilitzar preguntes que obren el diàleg

Algunes frases molt simples que amplien la mirada i eviten imposicions:

- «Ajuda'm a entendre millor això.»
- «Hi ha alguna cosa que no hagi explicat amb claredat?»
- «Què seria útil per a tu en aquest moment?»
- «Com ho veus des de la teva experiència?»

Afavoreixen una relació més simètrica i menys defensiva.

#### 8. Incorporar la humilitat cultural

La humilitat cultural parteix d'una idea bàsica: no podem saber-ho tot sobre l'altre, ni tan sols amb molta experiència.

Implica:

- demanar abans d'assumir,
- deixar espai al dubte,
- reconèixer la parcialitat de la pròpia mirada,
- mantenir una actitud d'aprenentatge constant.

La humilitat cultural no debilita la intervenció, la fa més realista i més justa.

### *9. Revisar emocions difícils sense jutjar-les*

Incomoditat, por d'equivocar-se, cansament o saturació poden intensificar els biaixos.

Reconèixer-les amb normalitat —i compartir-les amb l'equip, si cal— ajuda a evitar respostes rígides i a mantenir una mirada més amable i flexible.

### *10. Cercar noves narratives i exposar-se a la diferència*

Llegir testimonis, compartir espais formatius amb professionals d'orígens diversos o treballar amb mediadors culturals amplia la nostra comprensió i redueix la tendència a generalitzar.

Com més variades són les narratives que coneixem, menys poder tenen els estereotips.

## **8.4. Exemple pràctic**

Una mare no formula preguntes i el servei ho interpreta com a desinterès. Quan s'explora, s'observa que ve d'un context on demanar és vist com desafiar l'autoritat. Necessita temps per entendre com funciona el servei i per sentir-se segura.

Quan la professional adapta el ritme, fa preguntes més concretes i valida la seva presència, la mare comença a participar molt més activament.

## **8.5. L'etnocentrisme com a responsabilitat institucional**

Identificar l'etnocentrisme no és qüestionar la professionalitat sinó reforçar-la. La institució ha de facilitar formació, espais de supervisió reflexiva i materials adaptats. Només així es pot avançar cap a una intervenció justa, intercultural i centrada en els drets.

## 8.6. Condicionaments culturals en la mirada professional: un inventari per fer visibles els propis automatismes

Abans de presentar alguns condicionaments culturals que poden aparèixer en la nostra mirada professional, és important recordar que el «nostre» marc cultural tampoc és homogeni. Sovint parlem de «la cultura d'aquí» com si fos un bloc estable i coherent, però en realitat està travessada per diferències individuals, familiars, generacionals, de classe social, territorials i d'experiències personals molt diverses (*Reguillo, 2010*).

A vegades, sense adonar-nos-en, convertim el que per a nosaltres és habitual —el nostre ritme, els nostres valors, el nostre estil comunicatiu— en una mena de «norma universal». I des d'aquí interpretam la resta com a «diferent» o «problemàtic». Assumir que nosaltres també provenim d'una cultura situada i diversa ens ajuda a evitar generalitzacions i a fer-nos càrrec dels nostres propis automatismes a l'hora d'intervenir.

En aquest sentit, el següent inventari no pretén descriure «com som», ni molt manco definir la cultura local. Es tracta només d'identificar alguns condicionaments freqüents que poden aparèixer en la pràctica professional i que convé tenir presents per detectar possibles mirades etnocèntriques. No s'han d'entendre com a trets universals, sinó com a patrons que a vegades es donen i que poden influir, sense que en siguem conscients, en la nostra manera d'interpretar i de relacionar-nos.

Inventari de condicionaments culturals que poden influir en la intervenció (sense caure en generalitzacions)

### 1. Centralitzar el temps lineal i els terminis formals

La institució sol funcionar amb planificació, calendaris i seqüències rígides. Aquest valor pot portar-nos, sense voler, a interpretar la manca de puntualitat o de previsió com a desinterès o irresponsabilitat, quan pot respondre a altres factors no culturals.

### 2. Prioritzar la comunicació directa

Tendim a valorar l'expressió verbal explícita —preguntar, explicar, justificar— com a signe d'implicació. Això pot fer que interpretem el silenci, la prudència o la comunicació indirecta com a evasió o desconexió.

### 3. Valorar especialment l'autonomia individual

En molts contextos professionals es dona importància a la iniciativa personal, la presa de decisions i la gestió autònoma dels tràmits. Quan una família necessita més suport o consulta sovint, ho podem llegir erròniament com a dependència o manca de capacitat.

#### *4. Entendre l'ordre i la planificació com a indicador de «bona mare / bon pare»*

A vegades tendim a associar rutines estructurades, hàbits estables o espais organitzats amb una criança adequada. Altres formes d'organització poden semblar improvisades, però responen a contextos vitals diferents.

#### *5. Suposar que la confiança s'estableix amb rapidesa*

Com que la nostra institució ens és familiar, donam per fet que la persona confiarà en nosaltres des de la primera entrevista. Quan això no passa, podem interpretar-ho com a resistència, quan en realitat és un procés normal d'ajust i de coneixement.

#### *6. Fer una lectura moral implícita de les «bones pràctiques»*

De vegades, sense adonar-nos-en, interpretam determinats comportaments com a «adients» i altres com a «incorrectes», no tant per criteris professionals objectius, sinó perquè entren en joc valors personals o socials molt arrelats.

#### *7. Tenir l'expectativa que els tràmits son prioritaris*

El sistema dona molt valor a complir terminis administratius, aportar documents o assistir a cites. Quan una família té altres prioritats urgents (treball, habitatge, cures), podem interpretar-ho com a desinterès, sense entendre'n l'ordre real de les necessitats.

#### *8. Concebre la infància i l'adolescència des d'un marc molt concret*

Tenim interioritzades expectatives sobre el que és «adequat» a cada edat (independència, expressió emocional, responsabilitat). Altres models de criança poden veure's injustament com a massa estrictes, massa permissius o poc ajustats.

#### *9. Presumir que el funcionament de la institució és comprensible per a tothom*

Com que coneixem els procediments, pressupòsit i jerarquies internes, donam per fet que la resta també els entendreà. Aquest supòsit pot generar confusió i dificultar la participació real de les famílies.

#### *10. Tendir a universalitzar la pròpia experiència*

Un risc freqüent és pensar que el que nosaltres consideram «normal», «lògic» o «natural» és compartit per tothom. Això pot invisibilitzar diferències socioeconòmiques, familiars, generacionals o educatives molt significatives.

## 9. Redacció d'informes: Evitar les microviolències institucionals i l'etnocentrisme en els informes de valoració

Els informes de valoració són eines essencials en la pràctica professional dels diferents àmbits de l'acció social. Aquests documents es creen per comunicar, derivar o proposar mesures entre professionals i entitats implicades, amb l'objectiu de deixar-ne constància escrita, analitzar i documentar l'estat d'una gestió, la situació d'una persona o família, i les accions que caldria seguir. En l'àmbit concret de la protecció a la infància, ens regim pel model d'informe proposta adreçat a la Comissió Tècnica Assessora (CTA), que serveix com a document base per formular les diferents propostes tècniques.

És fonamental que els informes respectin els valors que impulsen aquest article, evitant les microviolències institucionals i assegurant-se que no reproduïm actituds etnocèntriques ni judicis no fonamentats en la realitat de les persones. En aquest sentit, la redacció dels informes ha de reflectir:

**Objectivitat i equidistància professional:** és important que l'informe es mantingui en un registre neutre i tècnic. Això implica que el document no ha de transmetre valoracions subjectives, ni establir etiquetes sobre la persona o la seva situació, sinó que ha de basar-se en fets observables i en la informació obtinguda a través de fonts vàlides.

**Respecte als drets de les persones usuàries:** tot i que els informes s'adrecen a un àmbit professional, cal recordar que els drets de les persones usuàries s'han de respectar en tot moment, fins i tot en la manera com es recull la seva informació. Els informes han de ser rigorosos i han de complir la legislació vigent en matèria de protecció de dades, mantenint la confidencialitat.

**Comunicació clara i comprensible per a tots els agents implicats:** un informe ha de ser clar, concís i accessible per als altres professionals que hi intervinguin. Ha de garantir que els termes tècnics no siguin obstacles per a la comprensió, evitant el llenguatge excessivament administratiu o burocràtic, però sense perdre l'objectivitat i especificitat que la situació requereix.

**Validació de l'empatia i la comprensió:** tot i que els informes no s'adrecen directament a les persones usuàries, és important mantenir una visió empàtica a l'hora d'elaborar-los. Això implica que, en la mesura del possible, l'informe ha d'expressar el respecte pel context de les persones i famílies, reconeixent les seves necessitats i les dificultats que puguin estar afrontant, i evitant interpretacions rígides o estereotipades.

Propostes i mesures concretes i viables: l'informe ha de ser útil no només com a document descriptiu, sinó com una eina que contribueixi a que els professionals prenguin decisions. Les propostes i mesures incloses en l'informe han de ser clares, concretes, basades en la realitat de la situació i respectuoses amb els valors i les necessitats de les persones involucrades.

L'objectiu d'aquests informes és que siguin instruments que ajudin a coordinar esforços entre professionals i entitats implicades, amb la finalitat de millorar la situació de les persones ateses, respectant-ne els drets, promovent la transparència i evitant qualsevol mena de microviolència institucional. Els informes no només han de complir amb una funció tècnica, sinó que han de ser també eines per millorar la relació i la comprensió mútua entre les parts implicades en el procés d'intervenció.

## 10. Conclusions

L'experiència acumulada en l'àmbit de la infància, la família i la inclusió social mostra que molts dels conflictes i malentesos que apareixen en la intervenció no provenen tant de diferències culturals profundes com de la manera com la institució es comunica, s'organitza i interactua amb les persones. Les microviolències institucionals —sovint invisibles per als professionals, però molt presents per a les famílies— poden generar desconexió, desconfiança i sensació de manca de respecte, fins i tot quan la intenció del servei és la contrària.

Al llarg de l'article s'han presentat eines breus i fàcils d'aplicar que, sense requerir grans canvis estructurals, poden transformar de manera significativa la qualitat de la intervenció: explicacions més clares, ritmes més ajustats, validació del malestar, transparència en els criteris i una revisió honesta dels propis automatismes professionals. Aquestes microeines no substitueixen la formació especialitzada ni els protocols, però actuen com un pont imprescindible entre la institució i les persones ateses, i contribueixen a reduir situacions de tensió que sovint interpretam com a «culturals» quan, en realitat, són institucionals.

La revisió de la pròpia mirada —incloent-hi valors, expectatives i biaixos— és una peça central d'aquesta proposta. Assumir que totes les persones professionals tenim resistències, interpretacions ràpides i punts cecs no ens fa menys competents; ens fa més conscients i ens permet actuar amb més precisió, equitat i cura. L'autoreflexió, l'empatia i la humilitat cultural no debiliten l'autoritat professional: la reforcen i la fan més legítima.

També s'ha remarcat la importància de situar la presentació inicial, la comunicació dels límits i la redacció d'informes dins d'una pràctica ètica i respectuosa, capaç d'evitar microviolències i d'oferir un espai segur per a les famílies, fins i tot en moments de desacord o mesures difícils. Aquests àmbits, massa vegades tractats com a formals o administratius, són en realitat moments clau que poden afavorir o dificultar el vincle professional.

Finalment, aquest article no pretén donar respostes definitives. Vol ser una invitació a mirar més de prop allò que passa en les interaccions quotidianes, a posar nom al que sovint queda en segon pla i a construir pràctiques més humanes i ajustades. Si aquestes reflexions serveixen per generar debat, revisar maneres de fer o inspirar petits canvis dins els equips, ja hauran complert amb escriure la seva funció. L'objectiu últim és contribuir a una intervenció social més clara, més respectuosa i més justa —per a les famílies i també per als professionals que hi treballen.

## 11. Glossari de termes

*Microviolències institucionals*: petites accions, omissions o pràctiques dins d'una institució que no tenen la intenció de causar dany, però que poden generar incomoditat, confusió o desvalorització en les persones ateses. Aquestes microviolències sovint es produeixen per manca de comunicació clara o per ritmes institucionals no explicats.

*Etnocentrisme*: la tendència a veure les altres cultures des de la perspectiva de la pròpia, valorant la pròpia cultura com a norma o referència i considerant altres cultures com a inferiors o «diferents».

*Empatia*: capacitat de comprendre els sentiments, els pensaments i les experiències d'una altra persona des del seu punt de vista, sense jutjar. En el context de l'acció social, l'empatia permet establir relacions respectuoses i humanes amb les persones ateses.

*Humilitat cultural*: un enfocament en què els professionals reconeixen que no poden conèixer completament les experiències i visions de les persones d'altres cultures. Aquest enfocament implica estar disposats a aprendre i a reconèixer la parcialitat de la pròpia mirada.

*Mirada crítica*: capacitat de qüestionar els estereotips, les creences prèvies i les pràctiques institucionals per millorar la comprensió i la resposta a la diversitat cultural en l'àmbit social.

*Biaixos culturals*: creences o prejudicis que influencien la manera com interpretam el comportament de les persones de diferents cultures, sovint sense adonar-nos-en.

*Intervenció social intercultural*: pràctiques i metodologies dissenyades per treballar amb persones de diverses cultures, cercant comprendre i respectar-ne les creences, els valors i les tradicions, i adaptar els serveis a les seves necessitats.

*Equidistància professional*: capacitat del professional de mantenir un cert distanciament emocional i objectivitat en el treball, mentre segueix mostrant empatia i respectant la persona atesa, garantint que la intervenció es mantengui professional i imparcial.

## Referències bibliogràfiques

- Bolívar, M. (2017). *Comunicació i pràctica professional en treball social*. Edicions UB.
- Delgado, M. (1999). *El animal público*. Anagrama.
- Dominelli, L. (2002). *Anti-oppressive social work theory and practice*. Palgrave Macmillan.
- Fook, J.; Gardner, F. (2007). *Practising critical reflection: A resource handbook*. McGraw-Hill.
- García Castaño, F. J.; Baeza, A. (2018). *Interculturalidad y convivencia*. Biblioteca Nueva.
- Giménez, C. (2003). *Interculturalidad y mediación intercultural*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Giménez, C. (2010). *Intervención social intercultural*. Catarata.
- Hopenhayn, M. (2002). *Repensar el trabajo social: Ciudadanía, subjetividad y desarrollo humano*. CEPAL.
- Roca, M. (2008). *Interculturalitat i serveis socials: Estratègies per a una comunicació efectiva*. Diputació de Barcelona.
- Reguillo, R. (2010). *La construcción simbólica de la juventud*. Nómada Ediciones.
- Rosenberg, M. B. (1999). *Nonviolent communication: A language of compassion*. PuddleDancer Press.
- Sue, D. W. (2010). *Microaggressions in everyday life: Race, gender and sexual orientation*. Wiley.
- Tervalon, M.; Murray-García, J. (1998). «Cultural humility versus cultural competence: A critical distinction in defining physician training outcomes in multicultural education». *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 9(2), 117–125.
- United Nations. (1989). Convención sobre los derechos del niño.

# alimara

COL·LECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 73. Maig 2026

ISSN: 2659-5273

*Planificació i serveis socials*

## L'evidència de les dades per a la millora de l'acció social (II)

Catalina Mesquida García  
Psicòloga

Llorenç Barceló Medina  
Geògraf

*Servei de Planificació i Documentació*  
Institut Mallorquí d'Afers Socials



El contingut de la REVISTA *ALIMARA* de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement No Comercial\_Sense Obra Derivada 4.0 Internacional de Creative Commons

 **IMAS**  
Consell de Mallorca



**Universitat**  
de les Illes Balears

## Resum

En un context social cada vegada més complex, dinàmic i canviant, la gestió adequada de la informació i del coneixement s'ha convertit en un element fonamental per millorar l'eficàcia i la qualitat dels serveis socials. Les dades permeten entendre millor les realitats socials, identificar les necessitats emergents i orientar la presa de decisions amb més rigor i fonament.

No obstant això, el valor que tenen no es troba únicament en la recopilació o emmagatzematge, sinó en la capacitat d'interpretar-les de manera crítica, compartir-les, integrar-les en els processos de planificació i transformar-les en coneixement útil per a l'acció social.

Aquest article aprofundeix en alguns dels aspectes ja tractats en un article anterior com la responsabilitat que implica el tractament d'informació sensible en l'àmbit social, i també sobre la necessitat de garantir la transparència i la rendició de comptes en la gestió pública.

Però destaca, sobretot, la importància del treball en xarxa i de la gestió transversal del coneixement en de les institucions que gestionen serveis socials. La creació de xarxes de coneixement, basades en la col·laboració, la confiança i l'intercanvi d'experiències entre equips i professionals, esdevé una eina clau per generar aprenentatge col·lectiu i millorar la capacitat d'anàlisi i resposta davant dels reptes socials.

Finalment, a partir de l'experiència de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), s'explora com l'anàlisi i la transferència del coneixement poden contribuir a millorar la presa de decisions, reforçar la coordinació entre serveis i promoure una cultura organitzativa basada en l'aprenentatge continu, amb l'objectiu d'oferir respostes més eficaces, responsables i adaptades a les necessitats reals de la població.

## Paraules clau

Xarxa de coneixement, informació sensible, transparència, rendició de comptes, indicadors socials, acció social.

## 1. Un enfocament de col·laboració: la xarxa de coneixement

En l'article anterior<sup>1</sup> vàrem treballar la idea de la importància d'una interpretació i gestió correctes de les dades per millorar l'eficàcia dels serveis socials per garantir una resposta adaptada a les necessitats emergents de la societat.

En aquest article aprofundim en alguns aspectes que tractàrem en l'anterior, però, sobretot, feim referència a l'enfocament i la feina en xarxa, en la qual apareixen conceptes com *gestió transversal* i *xarxa de coneixement*.

La gestió del coneixement és, fonamentalment, una pràctica col·lectiva. En el marc d'una institució que gestiona serveis socials, la creació d'una xarxa de coneixement intern — basada en l'intercanvi d'informació, la reflexió compartida i la confiança mútua— és una condició indispensable per assolir una acció social eficaç, coherent i orientada a les necessitats reals de la població.

Vera (2014) afirma que en el segle XXI, en una societat globalitzada, les xarxes de coneixement juguen un paper important com a productors, intercanviadors i transmissors de coneixements, partint de la interacció social.

El concepte de *xarxa de coneixement* l'han treballat i desenvolupat, des de fa temps, diferents autors, citats pel propi Vera (2014), com: Saexenian (1990); Rodríguez i Yulianow (2003); Royero (2005); Lara (2006), o Anunziata i Macchiarola (2010).

D'una banda, Basaldúa (2005, citat per Vera Muñoz, 2014) defineix les xarxes de coneixement com aquells llaços, tant formals com informals, que es generen entre diferents actors, creant un vincle de confiança, per poder accedir a diferents recursos i coneixements que, d'una altra manera, no seria possible o molt difícil aconseguir-ho.

---

<sup>1</sup> «L'evidència de les dades per a la millora de l'acció social (I)». Revista *Alimara*. Col·lecció IMAS, Innovació i Metodologia en Afers Socials. Núm. 72. Desembre 2025. ISSN:2659-5273

De l'altra, Casas (2003, citat també per Vera, 2014) indica que les xarxes de coneixement es construeixen mitjançant intercanvis entre un conjunt d'actors que tenen interessos comuns en el desenvolupament o l'aplicació del coneixement científic, tecnològic o tècnic per a un propòsit específic.

Per tant, tenint en compte aquests conceptes, la diversitat d'una organització, on conviuen equips diferents i serveis específics, lluny de ser un obstacle, pot representar una gran riquesa si es gestiona adequadament, ja que es pot generar un espai de coneixement i aprenentatge mutu.

En aquest sentit, amb paraules de Moll (2025), enfocar la gestió transversal en xarxa, entesa com aquella que promou la col·laboració entre diferents àrees i sectors per assolir objectius comuns i millorar els resultats globals, és una estratègia clau per a les organitzacions o administracions modernes, ja que permet la seva integració efectiva amb l'entorn social. Aquesta gestió es basa en l'ús d'eines transformadores que faciliten la connexió entre diferents unitats, així com amb actors externs.

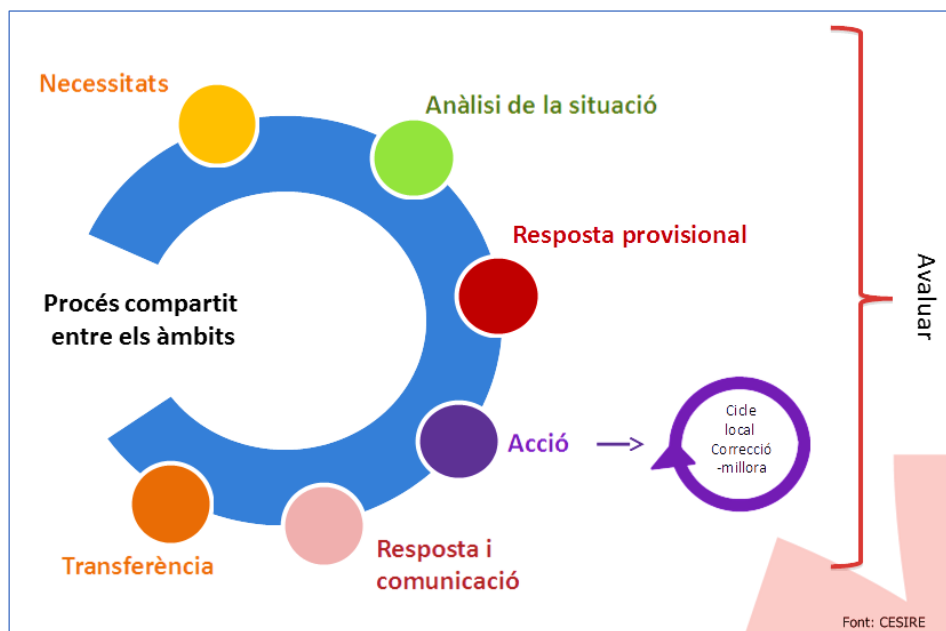
Enfocar així la gestió respon a la convicció que el coneixement es genera, sobretot, en la interacció entre el coneixement tècnic, l'experiència professional i la realitat que han viscut les persones que s'atenen. Només des d'aquesta perspectiva podem entendre els fenòmens socials i donar-los respostes adequades.

Un altre element rellevant és la necessitat de promocionar una actitud d'indagació i de millora contínua, amb la qual cosa es tracta de qüestionar la informació que s'ha obtingut, la interpretació que se n'ha fet i la metodologia que s'ha emprat per obtenir-la i analitzar-la. Aquest és, en el fons, el principi d'una organització en procés constant de creixement, d'aprenentatge i d'adaptació.

La col·laboració interna no és automàtica ni espontània i requereix temps, confiança, reconeixement mutu i lideratge compartit. Per això, s'ha d'apostar clarament per una manera de treballar inclusiva, horitzontal i respectuosa amb els ritmes i la realitat de cada equip, perquè només així es poden consolidar processos de col·laboració autèntics i sostenibles.

Entre les eines més comunes, segons Moll (2025), es troben els sistemes d'informació horitzontals, que permeten la circulació fluida de dades i informació entre els diferents nivells de l'organització, i les comissions interdepartamentals, que són fonamentals, ja que reuneixen representants de diverses àrees per treballar conjuntament en projectes o programes específics

Figura 1. Procés d'aprenentatge compartit per diferents àmbits, que seria un exemple de funcionament d'una xarxa de coneixement<sup>2</sup>



En resum, el coneixement compartit és un actiu organitzatiu de primer ordre. La capacitat de posar en comú dades, mirades i experiències no només millora la qualitat tècnica de les decisions, sinó que també enforteix el vincle entre les persones que formen part d'una institució i en reforça la identitat com a servei públic al servei de la comunitat.

En aquest context, per citar un exemple, des d'una perspectiva organitzativa, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) es caracteritza per la seva gran diversitat funcional i territorial, hi conviuen equips amb especialitzacions molt diverses que operen en àmbits tan diferents com l'atenció residencial, la intervenció comunitària o els serveis per a col·lectius específics i, a més, amb una important dispersió territorial. En una institució com aquesta és veu la necessitat de desenvolupar una xarxa col·laborativa.

Un dels instruments clau per fer-ho possible són les sessions de retorn i treball conjunt que es duen a terme amb els diferents serveis, que es plantegen com espais de diàleg, on les dades serveixen com a punt de partida per fer una reflexió compartida. Es tracta de posar en comú mirades, qüestionar indicadors, revisar hipòtesis i, sovint, reformular preguntes a partir del que emergeix de la conversa. Seria el més semblant possible a les taules intersectorials, que són espais de diàleg i decisió on es poden abordar qüestions transversals i prendre decisions informades (Salvador, 2023).

<sup>2</sup> Centre de Recursos Pedagògics Específics de Suport a la Innovació i a la Recerca Educativa (CESIRE). Departament d'Educació i Formació Professional. Generalitat de Catalunya

A partir d'aquí, s'estimulen preguntes com: què ens diuen les dades o què no ens estan mostrant? Com podem interpretar de manera més encertada aquesta situació i què podríem fer de diferent? Aquestes qüestions són el motor d'una organització viva, que no es conforma amb l'operativitat, sinó que aspira a créixer, aprendre i adaptar-se constantment.

En aquesta línia s'estan consolidant espais compartits de documentació i coneixement, que permeten accedir a informes, bases de dades i instruments d'anàlisi d'una manera més oberta i estructurada. Aquesta estratègia no només millora l'eficiència, sinó que contribueix a trencar la compartimentació de la informació i a promoure una visió més global del treball que es fa a l'IMAS.

## 2. La responsabilitat de gestionar informació sensible

Com sabem, el coneixement es genera a partir d'una informació verídica i fiable, que s'obté mitjançant l'anàlisi d'unes dades que han de ser coherents i de qualitat. Per això, i com diu l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE, sigles en anglès) (2020), la qualitat i la veracitat de les dades són essencials per fer una bona gestió basada en el coneixement.

A més, tal i com ja vàrem comentarem en l'article anterior, en l'àmbit de l'acció social les dades que es tracten no són números freds ni estadístiques abstractes, sinó que contenen informació personal i sensible que reflecteix realitats íntimes i, sovint, vulnerables.

La confidencialitat i la protecció de la privacitat són pilars imprescindibles per garantir la dignitat de les persones ateses (European Data Protection Board, 2021). L'Agència Espanyola de Protecció de Dades (2020) afirma que aquest fet exigeix un compromís ètic i legal que va més enllà del compliment normatiu.

Per tant, la protecció de la informació de les persones que s'atenen ha de ser un principi central que condicioni les actuacions i orienti la gestió dels serveis socials per part de les institucions públiques, entre les quals es troba l'IMAS.

En un context en el qual la tecnologia facilita l'emmagatzematge i la circulació de grans volums dades, garantir la privacitat de les persones ateses és un repte complex. A la vegada, la responsabilitat ètica en el tractament de la informació exigeix també un compromís amb la qualitat i la veracitat de les dades, ja que una informació errònia,

incompleta o mal gestionada pot conduir a decisions equivocades que impacten negativament en les persones.

Per això, les dades s'han de tractar amb una finalitat social legítima i ho han de fer els professionals autoritzats que segueixen protocols estrictes, que es formen constantment i que tenen un compromís ferm amb la protecció i la qualitat de la informació.

Aquesta responsabilitat, per tant, no es limita només a complir amb la normativa vigent —com el RGPD—<sup>3</sup> sinó que implica adoptar una actitud proactiva per evitar usos inadequats de la informació i per garantir que les dades s'utilitzin amb un propòsit clar, evitant simplificacions que puguin minimitzar la complexitat de les persones i les seves situacions.

Aquest compromís es tradueix també en tenir una cura especial per la transparència i de la comunicació. La ciutadania ha de saber que la informació que facilita a les institucions públiques es gestiona amb respecte, seguretat i un clar objectiu social. Fer-ho visible reforça la confiança i contribueix a trencar l'estigma que, de vegades, envolta els serveis socials i les dades que s'hi generen.

En síntesi, gestionar informació sensible és una tasca que exigeix professionalitat, compromís i consciència ètica, cosa que suposa assumir un repte amb la convicció que només un tractament responsable de les dades pot garantir una acció social efectiva, justa i respectuosa amb les persones a qui serveix. Per això, les institucions públiques encarregades de gestionar els serveis socials han de promoure una cultura interna basada en la formació contínua i el debat ètic, clau per garantir que la informació sigui un recurs per a la millora social i no una font de riscos o discriminació.

### 3. Transparència i rendició de comptes

La gestió pública, i especialment en l'àmbit de l'acció social, es fonamenta en la confiança que la societat diposita en les institucions. Aquesta confiança es construeix i es manté, en gran part, a través de la transparència i la rendició de comptes, ambdues són pilars fonamentals per una Administració pública, democràtica i responsable (Sánchez & Martínez, 2021).

---

<sup>3</sup> Reglament General de Protecció de Dades 2016/679. Reglament europeu adaptat i desplegat en l'àmbit estatal per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Les institucions i organitzacions que gestionen els serveis socials han d'assumir aquesta responsabilitat com un compromís irrenunciable. La transparència no es limita a la publicació d'informes o dades, sinó que implica mantenir obert un diàleg constant amb els agents implicats —equipaments, direcció, altres administracions i, en la mesura que pugui, la ciutadania— per explicar què es fa, com es fa i quins resultats s'obtenen.

Aquestes pràctiques permeten legitimar l'acció social i promoure la millora contínua (OECD, 2020), i contribueixen a fer visibles els processos i els criteris que guien les decisions que prenen les administracions, i així s'evita que puguin semblar arbitràries o opaques. En un àmbit tan sensible com l'atenció social, amb implicacions directes per a les persones, la claredat és essencial per legitimar l'acció pública i reforçar el sentit de responsabilitat compartida.

Quant a la millora contínua, estudiar els resultats que s'han obtingut permet identificar àrees que cal millorar, corregir desviacions i construir una organització més eficaç i coherent. Aquesta pràctica fomenta també una cultura d'aprenentatge i reflexió que és vital per adaptar-se a un entorn social complex i canviant.

En definitiva, és essencial que un espai de gestió sigui transversal i que tingui una caràcter vinculant i una capacitat real per obtenir i optimitzar informació transparent de l'organització. Això permet prendre decisions participades i avaluar de manera contínua si s'assoleixen els objectius plantejats, assegurant així una millora constant i una adaptació a les necessitats canviant de l'entorn (Moll, 2025).

No obstant això, cal reconèixer que mantenir una transparència real suposa també reptes i tensions. En alguns casos, la informació pot ser complexa o tècnica, la qual cosa fa complicat que un públic ampli, no especialista, l'entengui. A més, cal equilibrar la publicació de dades amb el respecte a la privacitat i la confidencialitat, això exigeix protocols estrictes i una atenció especial en la comunicació.

En aquest aspecte, a l'IMAS es treballa per oferir una transparència responsable, amb una comunicació comprensible, contextualitzada i ajustada a les necessitats dels diferents receptors fent servir instruments —informes accessibles, quadres de comandament actualitzats i sessions informatives— que faciliten que tots els agents entengui i puguin usar les dades. Aquesta feina reforça la imatge i la credibilitat de la institució davant de la societat.

En definitiva, la transparència i la rendició de comptes no són només exigències legals, sinó principis que configuren la manera com entenem i exercim la gestió de la informació a l'IMAS. Aquest compromís permet consolidar una organització més oberta,

democràtica i orientada a millorar, sempre amb l'objectiu de donar el servei més adequat a la ciutadania.

## 4. Impacte real i mirades cap al futur

Mirar cap al futur va més enllà de la reflexió -que ja férem en l'article anterior- sobre la incorporació de noves tecnologies i metodologies en una institució que gestiona serveis socials.

Recordem que la innovació no pot quedar-se en la mera implementació tecnològica, sinó que ha de respondre a una necessitat real i que ha millorar efectivament l'acció social (Almirall & Casadesús-Masanell, 2019). Sense aquesta perspectiva crítica, hi ha el risc que l'ús de dades esdevingui un fi en si mateix, allunyant-se de la realitat humana que s'atén (Pérez, 2019).

Parlar de dades pot semblar, en aparença, un exercici tècnic i distant. Tanmateix, quan aquestes dades s'interpreten amb rigor i s'apliquen amb sentit social, poden transformar la realitat.

Per posar una sèrie d'exemples: analitzar la demanda d'ajudes econòmiques dels darrers anys pot contribuir a revisar els criteris i agilitar els procediments; estudiar les trajectòries de les persones sense llar pot permetre millorar com s'enfoquen els dispositius d'atenció, i els indicadors dels serveis residencials poden ajudar a identificar punts crítics i a planificar els recursos amb més eficàcia.

Ara bé, aquest impacte no és automàtic. Perquè les dades siguin útils en una organització, cal que s'integrin en els circuits de presa de decisions, que es vinculin a objectius estratègics clars i que es revisin de manera periòdica. Això exigeix una articulació més fluida entre l'anàlisi i la gestió, i també un compromís institucional amb la cultura de l'avaluació.

Per augmentar aquest impacte, és clau identificar si s'ha de treballar en diversos reptes o línies de millora dins la organització.

Un dels reptes és reforçar les capacitats internes: cal ampliar, si és necessari, els recursos humans i tècnics del servei per poder donar una resposta més àmplia i especialitzada a les demandes creixents de l'organització. A més, la complexitat dels fenòmens socials requereix una mirada plural, interdisciplinària i actualitzada permanentment.

Un altre repte és consolidar sistemes d'indicadors de seguiment útils, i no amb indicadors imposats, que reflecteixin bé la qualitat i la complexitat de la intervenció

social. Cal construir-ne de propis, elaborats conjuntament amb els equips, que permetin mesurar el que realment importa i no només el que és fàcil de quantificar.

També cal avançar en la capacitat de fer una anàlisi longitudinal i predictiva. L'estudi de l'evolució de determinats perfils o situacions pot oferir claus valuoses per prevenir situacions de risc, planificar recursos amb antelació o avaluar l'impacte a llarg termini de determinades polítiques públiques. Aquesta mirada prospectiva és encara poc habitual en l'àmbit dels serveis socials, però és fonamental per anticipar escenaris i construir respostes més robustes.

Finalment, el futur passa també per obrir les dades a la ciutadania i al debat públic, en la mesura que sigui possible i acceptable èticament. Com hem vist, la transparència i la rendició de comptes són eixos fonamentals d'una administració moderna i democràtica. Compartir informació —amb context, rigor i responsabilitat— pot reforçar la confiança institucional, fomentar la participació i generar aliances socials més sòlides.

En definitiva, el treball amb dades a l'IMAS demostra ser una eina poderosa per millorar l'acció social. Però també posa en evidència que el valor de les dades no es troba només en la seva existència, sinó en fer-ne un ús conscient, contextualitzat i orientat al bé comú. El futur d'aquest servei passa per assegurar que el coneixement que es genera sigui realment útil per transformar vides.

Aquesta és, en essència, la raó de ser de la Secció de Transferència i Anàlisi de la Informació de l'IMAS: garantir que el coneixement que genera la institució tingui un impacte tangible en la vida de les persones i en el funcionament dels serveis. La secció actua com a suport tècnic i metodològic, ajuda a interpretar dades, a validar-les i monitoritzar objectius (IMAS Mallorca, 2023), per afavorir que es prenguin decisions basades en evidències.

## **5. Conclusió i reflexió final: dades per transformar l'acció social**

En definitiva, la gestió adequada de les dades i del coneixement s'ha convertit en un element clau per al desenvolupament d'uns serveis socials més eficients, transparents i adaptats a les necessitats canviants de la societat. El valor de la informació no resideix únicament en la seva recopilació, sinó en la capacitat d'interpretar-la amb rigor, compartir-la dins de l'organització i integrar-la de manera efectiva en els processos a l'hora de prendre decisions. En aquest sentit, el treball en xarxa, la gestió transversal i la

creació d'espais de coneixement compartit esdevenen eines fonamentals per aprofitar la diversitat de perspectives, experiències i especialitzacions que conviuen en les institucions, generant així aprenentatge col·lectiu i millorant la qualitat de les intervencions socials.

Al mateix temps, aquest ús del coneixement comporta una responsabilitat important. Les dades que es gestionen en l'àmbit de l'acció social contenen informació sensible sobre situacions personals i familiars sovint complexes i vulnerables. Per això, garantir la qualitat, la veracitat i la coherència de la informació, així com protegir la confidencialitat i la privacitat de les persones, és una condició imprescindible per assegurar una acció social respectuosa i justa. El compromís ètic amb el tractament de la informació ha d'anar més enllà del simple compliment normatiu i ha de formar part de la cultura professional de les organitzacions.

D'altra banda, la transparència i la rendició de comptes reforcen aquest compromís i consoliden la confiança de la ciutadania en les institucions públiques. Explicar què es fa amb les dades, com s'utilitzen i quins resultats permeten obtenir contribueix a legitimar l'acció pública i a fomentar una cultura de millora contínua basada en l'avaluació i l'aprenentatge. En aquest marc, iniciatives com les que es desenvolupen a l'IMAS mostren com l'anàlisi i la transferència del coneixement poden ajudar a prendre decisions més informades, planificar millor els recursos i generar respostes més ajustades a les realitats socials.

Així, el repte de futur no és només disposar de més dades, sinó saber transformar-les en coneixement útil i compartit que orienti l'acció institucional. Avançar en aquesta direcció implica continuar reforçant la col·laboració entre equips, consolidar sistemes d'anàlisi i avaluació més sofisticats i mantenir sempre al centre l'objectiu principal dels serveis socials: millorar la vida de les persones i donar resposta, amb responsabilitat i sensibilitat, als reptes socials del present i del futur.

## Referències bibliogràfiques

Agència Espanyola de Protecció de Dades. (2020). *Guia per al tractament responsable de dades personals en l'àmbit social*. <https://www.aepd.es/sites/default/files/2020-10/guia-dades-socials.pdf>

ALMIRALL, E., & CASADESÚS-MASANELL, R. (2019). «La innovació oberta a l'administració pública: reptes i oportunitats». *Revista de Política Pública*, 45(1), 85–102. <https://doi.org/10.1016/j.rpp.2019.03.005>

CASTELLS, M. (2018). *La societat en xarxa: L'era de la informació*. Edicions 62.

Centre de Recursos Pedagògics Específics de Suport a la Innovació i a la Recerca Educativa (2016). Departament d'Educació i Formació Professional. Generalitat de Catalunya. [https://agora.xtec.cat/cesire\\_historic/projectes/integracio-de-coneixements-3-12/](https://agora.xtec.cat/cesire_historic/projectes/integracio-de-coneixements-3-12/)

European Data Protection Board. (2021). *Guidelines on processing personal data in the social SECTOR*. [https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines\\_en](https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines_en)

GONZÁLEZ, J. M., & MUÑOZ, P. (2022). «La gestió de dades en serveis socials: una eina per a la millora contínua». *Revista Catalana de Serveis Socials*, 17(3), 45–63. <https://doi.org/10.5565/rev/catss.17.3.45>

IMAS Mallorca. (2023). *Memòria anual d'activitats 2022*. Institut Mallorquí d'Afers Socials. <https://www.imasmallorca.cat/memories-activitats>

MOLL Nadal, F. (2025). «El poder innovador de la gestió transversal: estratègies clau per a la transformació de l'Administració del segle XXI». *Revista Alimara*, núm. 71. ISSN:2659-5273. Col·lecció IMAS, Innovació i Metodologia en Afers Socials. <https://www.revistaalimara.net/revista/>

Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (2020). *Data-driven public sector innovation: Harnessing the power of data for better services*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/2617639x>

PÉREZ, L. (2019). «Innovació i dades obertes en la gestió pública». *Revista d'Administració Pública*, 55(2), 145–162. <https://doi.org/10.1234/rap.v55i2.5678>

SALVADOR SERNA, M. (2023). *Administració electrònica, transversalitat i gestió del canvi*. Universitat Oberta de Catalunya.

SÁNCHEZ, R., i MARTÍNEZ, F. (2021). «Transparència i rendició de comptes a l'administració pública: reptes actuals». *Estudis d'Administració Pública*, 40(1), 120–139. <https://doi.org/10.1080/02102412.2021.1898976>

VERA MUÑOZ, M. (2014). «Redes de conocimiento, un apoyo para grupos de investigación». *Revista de Comunicación de la SEECI*. (Desembre 2014). Número extraordinario, 9-17 ISSN: 1576-3420

*Infància i adolescència, serveis socials*

## De la tutela a l'autonomia: model terapèutic, bones pràctiques i resultats

Patricia Fernández Rivas  
Psicòloga general sanitària

Joana Torrandell Santandreu  
Psicòloga general sanitària

*Servei de Suport a Joves Extutelats*  
Institut de Treball Social i de Serveis Socials (INTRESS)



El contingut de la REVISTA *ALIMARA* de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement No Comercial\_Sense Obra Derivada 4.0 Internacional de Creative Commons

## Resum

L'article descriu el model terapèutic i les bones pràctiques del Servei de Suport Psicològic a Persones Joves extutelades gestionat per INTRESS. El recurs neix per donar resposta a la manca d'atenció emocional específica durant la transició a la vida adulta d'aquest col·lectiu, sovint marcat per trajectòries de desprotecció, ruptures vinculars i traumes infantils. En aquest article s'expliquen els principals eixos del model d'intervenció, així com la metodologia i els resultats de l'aplicació d'aquest model.

## Paraules clau

Infància i adolescència, tutela, joves extutelats, emancipació, serveis socials.

## 1. Introducció

- *La transició a la vida adulta de les persones joves extutelades i la necessitat de suport psicològic.*

La transició a la vida adulta constitueix un repte complex per a qualsevol jove, però les persones joves extutelades s'enfronten a circumstàncies especialment adverses, ja que sovint han d'assumir responsabilitats i autonomia molt abans que els seus iguals. Aquest procés està marcat per dificultats personals, emocionals i socials que poden condicionar la seva capacitat per afrontar amb èxit la vida adulta.

Diversos estudis assenyalen que aquest col·lectiu comparteix factors que exerceixen pressió sobre la seva transició, com la manca de formació educativa suficient o la pèrdua dels vincles familiars i comunitaris establerts durant la seva estada en centres d'atenció. A més, cal tenir en compte que molts de joves també han estat en famílies d'acollida, fet que

pot influir en la configuració dels seus vincles afectius i en el procés de construcció de la seva autonomia. Aquestes circumstàncies fan que la dimensió emocional sigui un aspecte clau en la transició a la vida adulta. Malgrat la seva rellevància, la literatura mostra que els recursos específics per donar suport a aquesta dimensió són escassos. En finalitzar la protecció, molts joves deixen de tenir accés a un seguiment psicològic continuat, fet que pot dificultar la reflexió sobre la seva trajectòria, la gestió de les seves emocions i l'adquisició de recursos personals per afrontar la vida independent.

La identificació d'aquesta manca de recursos ha motivat el desenvolupament de serveis d'atenció psicològica específics per a les persones joves extutelades. Entre aquests, el Servei de Suport Psicològic a Persones Joves Extutelades se centra en la dimensió emocional: ofereix acompanyament individualitzat per ajudar-los a elaborar les experiències passades, a gestionar les emocions i a desenvolupar recursos personals per afrontar els reptes de la vida adulta. Aquest enfocament centra l'atenció en la dimensió emocional com a eix principal de la transició i reconeix alhora la importància de coordinar-se amb altres recursos sociolaborals i educatius per afavorir una intervenció integral.

## 2. Marc conceptual

### – *Qui són les persones joves extutelades?*

Les persones joves extutelades són persones que han estat sota la guarda del sistema de protecció de menors i que, en assolir la majoria d'edat, transiten cap a la vida adulta sense un suport familiar directe. Aquest col·lectiu presenta una trajectòria vital marcada per l'experiència de desprotecció, ruptures afectives i, sovint, exposició a situacions de vulnerabilitat social i educativa. La seva història pot incloure estades en centres de protecció, famílies d'acollida o processos d'adopció, realitats que configuren una diversitat de trajectòries amb impactes diferenciats en el desenvolupament emocional i social.

### – *Impacte emocional i psicològic del procés de desprotecció*

Diversos estudis mostren que l'exposició prolongada a situacions de desprotecció pot generar efectes emocionals i psicològics duradors, com ara ansietat, depressió, dificultats en la regulació emocional, baixa autoestima i problemes en la construcció de vincles afectius. Aquest impacte no es limita a l'àmbit individual, sinó que també afecta la capacitat dels joves per integrar-se socialment, establir relacions de confiança i afrontar responsabilitats pròpies de la vida adulta.

### – *Barreres d'accés als recursos de salut mental*

Malgrat la necessitat reconeguda de suport psicològic continuat, les persones joves extutelades sovint troben barreres significatives per accedir a recursos de salut mental. Aquestes inclouen la manca de serveis específics per a persones en transició a la vida adulta, la discontinuïtat de l'atenció un cop finalitza la tutela i la dificultat per identificar i demanar suport per falta de coneixement o recursos personals. A més, factors com la situació socioeconòmica, la desconfiança en institucions i l'estigmatització poden dificultar la recerca d'ajuda psicològica.

### 3. Descripció del recurs

#### Origen i objectius generals i específics del recurs

El Servei de Suport Psicològic a Persones Joves Extutelades és finançat per la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència mitjançant una subvenció a càrrec de l'assignació tributària del 0,7 % de l'IRPF.

Va néixer fa dos anys a partir de la detecció d'una necessitat específica dins els itineraris d'emancipació. Qui havia estat sota tutela del sistema de protecció de menors, en assolir la majoria d'edat, podia accedir al programa d'emancipació, amb recursos residencials i acompanyament educatiu. No obstant això, no disposava d'un espai terapèutic estructurat per abordar el malestar emocional i les dificultats derivades de les seves experiències vitals.

Els objectius generals del recurs se centren en:

- Afavorir la presa de consciència de la pròpia situació vital i del moment evolutiu en què es troba.
- Facilitar l'elaboració psicològica de les experiències de desprotecció, maltractament o ruptures vinculars viscudes.
- Atendre la simptomatologia emocional i psicològica present, promovent el benestar i el funcionament personal i relacional.

Aquests objectius es concreten en un pla d'intervenció individualitzat (PII), elaborat durant les primeres sessions. El PII recull objectius específics adaptats a les necessitats i circumstàncies de cada jove i constitueix el marc de referència per al desenvolupament de la intervenció i per al seguiment de l'evolució.

## Perfil de joves atesos (dades sociodemogràfiques)

El servei atén joves que tenen, majoritàriament, una edat d'entre 18 i 25 anys, de tots els gèneres, i garanteix igualtat i equitat en l'atenció. Totes són persones extutelades amb accés al programa d'emancipació i provenen de contextos sociofamiliars diversos, principalment amb historial de vulnerabilitat social i educativa. Algunes han residit en centres de protecció, mentre que d'altres han viscut en famílies d'acollida o d'adopció, configurant trajectòries vitals heterogènies que requereixen una intervenció flexible i adaptada a cada situació. En el moment de la intervenció, aquestes persones poden trobar-se en diferents situacions residencials, ja sigui en pisos d'emancipació, convivint en el nucli familiar o bé en processos d'independència amb habitatge propi, fet que també condiona les seves necessitats i el tipus d'acompanyament requerit.

## Equip professional i coordinacions

L'equip del Servei de Suport Psicològic a Persones Joves Extutelades està format per dues psicòlogues, una amb dedicació a jornada completa i l'altra a mitja jornada, responsables de la intervenció directa. A més, el servei compta amb la supervisió d'un responsable que garanteix la coherència metodològica, la qualitat del procés terapèutic i el compliment dels objectius del recurs.

El funcionament del servei es fonamenta en una coordinació diària amb el personal tècnic (educadors i educadores, principalment), que acompanyen els joves sobretot en els àmbits laboral i formatiu. Aquesta col·laboració estreta permet integrar l'atenció psicològica amb l'acompanyament socioeducatiu, assegurant que la intervenció sigui coherent, individualitzada i adaptada a les necessitats específiques de cada persona.

La coordinació interinstitucional i interdisciplinària constitueix, per tant, un element clau per a l'eficàcia del recurs i facilita la detecció de necessitats, el seguiment continu i la consolidació dels objectius terapèutics.

## 4. Metodologia d'intervenció

### Objectius terapèutics de la intervenció (PII)

En el marc del recurs, es va plantejar el disseny i implementació d'un programa d'intervenció individualitzat per a cada cas, amb la finalitat de garantir una atenció ajustada a les necessitats específiques, trajectòries vitals i nivells de vulnerabilitat de cada persona usuària. Aquest enfocament permet una resposta terapèutica personalitzada, coherent

amb els principis de la psicologia clínica centrada en el trauma i amb la mirada del treball social orientada a la inclusió i la promoció de drets. Alhora, l'establiment d'un PII aporta una estructura comuna d'actuació dins del recurs, assegurant criteris compartits, sistematització dels objectius i coherència metodològica en l'atenció, fet que facilita la coordinació interdisciplinària i l'avaluació continuada dels processos d'intervenció.

## Objectius generals

Els objectius generals de la intervenció se centren en afavorir l'estabilització emocional i el desenvolupament integral del jovent en situació de vulnerabilitat, des d'una perspectiva clínica i social. Es pretén abordar la desregulació emocional vinculada a experiències traumàtiques i contextos d'exclusió, promovent la comprensió dels símptomes, el reforç dels recursos personals i comunitaris, i l'adquisició d'estratègies d'autoregulació i autocura. Així mateix, es prioritza la prevenció del risc, especialment en casos d'ideació suïcida o autolesions; la reparació de l'impacte del maltractament infantil mitjançant la psicoeducació i la desresponsabilització de les seqüeles, i el foment de competències relacionals i d'autonomia que permetin la construcció d'un projecte vital més segur i integrat, en coordinació amb altres dispositius professionals quan sigui necessari.

## Objectius específics

- Abordar la desregulació emocional mitjançant la identificació de situacions desencadenants i la seva vinculació amb la història traumàtica de vida.
- Establir objectius terapèutics a curt termini orientats al maneig del malestar i a la millora de l'estabilització emocional.
- Identificar i potenciar recursos interns i externs d'autocura i autoregulació, reforçant la xarxa de suport social i comunitari.
- Elaborar plans de seguretat individualitzats en casos d'ideació suïcida i/o conductes autolesives, prioritzant la prevenció del risc.
- Desenvolupar processos de psicoeducació sobre la violència en situacions de maltractament, promovent la prevenció de noves situacions de risc i la desculpabilització de les seqüeles del trauma infantil.
- Treballar la fragmentació de la personalitat associada al trauma, abordant emocions, mecanismes de defensa i patrons relacionals des d'una perspectiva clínica integrada.
- Millorar les habilitats socials, l'establiment de límits, l'autoestima i la capacitat de presa de decisions adultes.

- Afavorir la reparació de vincles interpersonals significatius quan sigui viable i terapèuticament indicat.
- Valorar la necessitat de derivació i coordinació amb altres professionals o dispositius especialitzats, des d'un model interdisciplinari i comunitari.

## Model d'atenció psicològica

El model d'atenció psicològica del recurs es desenvolupa principalment mitjançant sessions presencials a la seu d'INTRESS, tot i que s'ofereix també la possibilitat d'atenció en línia quan aquesta modalitat facilita l'accessibilitat i la continuïtat del procés terapèutic. Aquesta flexibilitat respon a una perspectiva pròpia del treball social, orientada a reduir barreres d'accés i adaptar la intervenció a les circumstàncies vitals de cada persona usuària. Així mateix, es realitzen acompanyaments i activitats terapèutiques fora del centre quan formen part d'objectius prèviament establerts dins del PII, entenent que el context comunitari i relacional és sovint un escenari clau per a la reparació emocional i la consolidació d'aprenentatges.

Atesa la diversitat de demandes i la complexitat simptomatològica associada a trajectòries marcades pel trauma i l'exclusió social, el model integra diferents enfocaments psicoterapèutics: cognitiu conductual, estratègic breu, orientat al trauma i a l'aferrament, EMDR i teràpia focalitzada en l'emoció. Aquesta orientació integradora es complementa amb formació continuada en abordatges de tercera generació, com la teràpia d'acceptació i compromís o la mentalització, i en el treball amb estructures de personalitat complexes. L'exercici clínic es desenvolupa sota supervisió d'equip de manera sistemàtica, garantint una pràctica reflexiva, ètica i de qualitat. Es prioritza, en tot moment, oferir una atenció psicològica especialitzada a persones que han patit un elevat patiment emocional i que, sovint, no disposen de recursos econòmics per accedir a tractament privat. Es reforça així el compromís social i reparador del recurs.

## Tipologia d'intervencions (individual, grupal i familiar)

El recurs ofereix diferents modalitats d'intervenció (individual, grupal i familiar) en funció de les necessitats específiques de cada persona usuària. La intervenció individual constitueix l'eix principal del servei i s'organitza inicialment en un cicle de 12 sessions, amb possibilitat d'ampliació en aquells casos que requereixin una major continuïtat terapèutica. Paral·lelament, es desenvolupen intervencions grupals de caràcter quinzenal, orientades a fomentar la creació de vincles, la compartició d'experiències i la reducció de l'aïllament social. Finalment, les intervencions familiars s'activen quan les dinàmiques relacionals

incideixen en el malestar emocional de la persona usuària i s'incorpora la família com a element rellevant dins del procés terapèutic.

## Procés terapèutic i criteris de seguiment

El procés terapèutic del recurs es caracteritza per la seva elevada flexibilitat, necessària per respondre a la gran diversitat de casos i a situacions imprevistes, d'urgència o d'emergència que poden interrompre o reconduir el servei. Aquesta adaptabilitat requereix que les professionals mantinguin una capacitat d'ajust constant per garantir la continuïtat i la qualitat de l'atenció. El seguiment es realitza de manera sistemàtica sota supervisió d'equip: revisant periòdicament el PII, coordinant-se amb altres professionals implicats en el cas o, en absència d'aquests, amb els adults de referència que acompanyen la jove. Així mateix, el procés inclou la revisió i actualització d'objectius terapèutics, assegurant que la intervenció s'adapti a l'evolució i a les necessitats canviants de les persones usuàries.

## Activitats exteriors i activitats comunitàries

El recurs incorpora activitats exteriors i comunitàries orientades a potenciar el benestar emocional i el desenvolupament d'habilitats personals de les persones usuàries. En aquest marc, el Téntol constitueix una proposta d'intervenció desenvolupada en entorns naturals, amb una durada aproximada de quatre hores. Aquesta activitat s'estructura en diferents moments que combinen el treball corporal, la cura personal i l'expressió emocional. En una primera fase, es realitza una pràctica corporal, com el ioga o el pilates, orientada a afavorir la consciència corporal i la regulació emocional. Posteriorment, es comparteix un berenar saludable, concebut com un espai de relació i socialització en un context distès. Finalment, es duen a terme activitats creatives i expressives, com la realització de *vision boards*, ceràmica, pintura o treball corporal vinculat al sòl pelvià, que faciliten la connexió amb el propi cos, l'exploració emocional i la construcció de significats personals.

## 5. Resultats

### Assoliment dels objectius (grau de compliment dels objectius dels plans individualitzats)

El treball terapèutic desenvolupat en el marc del recurs té com a finalitat avançar en l'assoliment dels objectius establerts en els PII de cada persona usuària. A través del procés terapèutic es treballa per facilitar la identificació i comprensió del malestar emocional, la

vinculació d'aquest amb les experiències vitals prèvies i el desenvolupament d'estratègies personals d'autoregulació i autocora.

Aquests resultats, tot i parcials en alguns casos, posen de manifest la utilitat del recurs com a espai d'acompanyament terapèutic en la transició a la vida adulta.

En molts de casos s'observa una evolució positiva en la capacitat del jovent per reconèixer i expressar les emocions pròpies, reflexionar sobre la seva trajectòria vital i identificar recursos personals i socials que els permetin afrontar situacions de dificultat. Així mateix, el procés terapèutic pot contribuir a millorar l'autoestima, les habilitats relacionals i la presa de decisions en el context de la construcció del projecte vital.

Tot i això, en nombroses ocasions el límit de 12 sessions disponibles resulta insuficient per completar la totalitat del procés terapèutic, especialment en casos en què existeixen experiències traumàtiques complexes o situacions de vulnerabilitat sostinguda. En aquests casos, els processos es tanquen de manera parcial, tot i que es procura avançar tant com és possible en el temps d'intervenció disponible i deixar establertes eines bàsiques de gestió emocional i suport.

## Valoració del jovent i percepció del vincle terapèutic

Un dels elements més rellevants observats en el desenvolupament del recurs és la importància del vincle terapèutic establert entre les professionals i les persones usuàries. La creació d'un espai segur, de confiança i escolta activa facilita que puguin expressar experiències personals sovint marcades per situacions de des protecció, trauma o ruptures vinculars.

La percepció de les persones usuàries acostuma a valorar positivament la possibilitat de disposar d'un espai propi de reflexió i elaboració emocional, diferenciat d'altres espais d'acompanyament socioeducatiu. Aquest vincle terapèutic esdevé, per tant, un element central que permet sostenir el procés d'intervenció i obrir la possibilitat de processos de reparació emocional i reconstrucció de la pròpia narrativa vital.

## 6. Reptes i perspectiva de futur

### Línies de millora

Pel que fa a les dificultats i limitacions del recurs, la principal es troba en el límit de 12 sessions, que en molts casos resulta insuficient per poder abordar els processos terapèutics amb la profunditat necessària. A més, també es detecta manca de suport

extern en aquells casos en què no existeix un bon vincle o no hi ha acompanyament d'altres persones de referència, una situació relativament freqüent tenint en compte que es tracta d'un recurs d'acompanyament i no d'urgència. Finalment, també es percep la necessitat de disposar de més temps per a la formació continuada, amb l'objectiu de reforçar coneixements en determinats àmbits que, a causa de la gran diversitat de demandes del recurs, poden quedar fora de les capacitats específiques de les terapeutes.

Pel que fa a la necessitat de formació, es considera rellevant per avançar cap a una major especialització plantejar que les terapeutes poguessin tenir camps més concrets. Per exemple, són nombrosos els casos d'immigració que han acudit a demanar ajuda al recurs, i en aquests casos, seria necessària la presència d'una terapeuta especialitzada i enfocada en immigració per poder atendre'ls amb l'atenció i la dedicació que es mereixen.

## 7. Conclusions

La transició a la vida adulta constitueix un procés complex, sovint marcat per experiències prèvies de des protecció, ruptures vinculars i situacions de vulnerabilitat social. Aquestes trajectòries vitals poden tenir un impacte significatiu en el benestar emocional i en la capacitat d'afrontar els reptes associats a la construcció d'un projecte vital autònom. En aquest context, l'accés a espais terapèutics especialitzats esdevé un element clau per afavorir processos de reparació emocional i de desenvolupament personal.

El Servei de Suport Psicològic a Persones Joves Extutelades sorgeix amb la voluntat de donar resposta a aquesta necessitat i ofereix un espai d'acompanyament psicològic individualitzat que els permet elaborar les seves experiències, comprendre el seu malestar emocional i desenvolupar recursos personals per afrontar la vida adulta. La intervenció basada en els PII, la coordinació amb altres professionals i la flexibilitat metodològica del recurs contribueixen a generar un entorn terapèutic segur i adaptat a les necessitats de cada persona usuària.

Els resultats observats posen de manifest la rellevància del vincle terapèutic com a element central del procés d'intervenció, així com la necessitat de disposar de temps i recursos suficients per abordar amb profunditat situacions de malestar emocional sovint vinculades a experiències traumàtiques i contextos de vulnerabilitat. En aquest sentit, les limitacions detectades, com el nombre reduït de sessions o la necessitat de major especialització en determinats àmbits, apunten a possibles línies de millora que podrien reforçar l'eficàcia del recurs.

En definitiva, experiències com aquesta evidencien la importància d'incorporar la dimensió psicològica dins dels itineraris d'emancipació de les persones joves extutelades. Garantir l'accés a espais terapèutics accessibles i especialitzats no només contribueix al benestar individual de les persones ateses, sinó que també afavoreix processos d'inclusió social i la construcció d'un projecte vital més estable i saludable.

## Referències bibliogràfiques

Alonso, E., Santana, L. i Feliciano, L. (2017). Proyecto de inserción sociolaboral, ¿Subimos juntos la escalera? *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 18, 69-73.

Bernal, T. i Melendro, M. (2017). Pedagogía Social e intervención socioeducativa con jóvenes españoles y colombianos egresados del sistema de protección. *Revista Trama Interdisciplinar*, 8(1), 160-186.

Jariot, M., Sala, J. I Arnau, L. (2015). Jóvenes tutelados y transición a la vida independiente: indicadores de éxito. *REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 90-103.

López, M., Santos, I., Bravo, A. i Valle, J. F. D. (2013). El proceso de transición a la vida adulta de jóvenes acogidos en el sistema de protección infantil. *Anales de Psicología*, 29 (1), 187-196.

Melendro, M. (2011). El tránsito a la vida adulta de los jóvenes en dificultad social: la incidencia de la intervención socioeducativa y la perspectiva de profesionales y empresarios. *Revista de Educación*, 356, 327-352.

Melendro, M. (2016). Transitar a una vida adulta cuando se es joven y vulnerable: estrategias de actuación en una sociedad en crisis. *Metamorfosis. Revista del Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud*, 1, 37-54.

Weinstein, S., Bixenstine, P., Karlin, D., Saab, F., Schuttner, L., Zen, A. I Kuo, A. A. (2016). Care of the Emerging Adult. En M. Pilapil et al. (Eds.), *Care of Adults with Chronic Childhood Conditions* (pp. 17-35). London: Springer.

---

## **Noves eines de sensibilització sobre l'edatisme: el camí cap a les famílies i les escoles**

---

Sílvia Díaz Moyá  
Graduada en infermeria

*Centre de dia 'Brot de Gíngol'*  
Ajuntament de Marratxí



El contingut de la REVISTA *ALIMARA* de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement No Comercial\_Sense Obra Derivada 4.0 Internacional de Creative Commons

## Resum

El concepte d'envelliment és una construcció social i cultural a la qual s'atribueixen comportaments, estereotips, prejudicis i actituds majoritàriament negatives, amb un impacte que afecta tant les persones grans com la societat en conjunt. No obstant això, la categoria de «vellesa» entesa com una construcció sociohistòrica i cultural no constitueix una estructura fixa, sinó un procés dinàmic i susceptible de transformació.

En aquest context, l'article presenta el recurs educatiu «No pesen els anys, pesen les paraules» com una eina per treballar l'edatisme amb escolars i en experiències intergeneracionals, transferible també a altres àmbits comunitaris. El recurs es basa en una estructura innovadora que combina un conte d'elaboració pròpia amb una guia didàctica. Aquesta integració de narrativa i orientacions metodològiques afavoreix l'autonomia d'ús del material per part dels professionals i agents sense formació específica prèvia, fet que n'incrementa la transferibilitat entre diferents contextos.

A més, el format en suport escrit contribueix a la sostenibilitat temporal de la intervenció, ja que permet la relectura i reutilització del conte, i facilita, per tant, la continuïtat dels missatges i la seva consolidació. Les aplicacions del recurs en centres educatius i en experiències intergeneracionals han mostrat una bona acceptació i uns resultats globals favorables.

Finalment, es posa de manifest la necessitat urgent de crear i apropar recursos a les famílies per sensibilitzar i prevenir les desigualtats presents a la nostra societat. Són experiències replicables, de fàcil implementació i adaptables a diversos escenaris comunitaris.

## Paraules clau

Edatisme, gent gran, envelliment, educació intergeneracional.

## Com ens feim grans: construcció social de l'envelliment i edatisme

D'acord amb l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i des d'un punt de vista biològic, «l'envelliment és el resultat de l'acumulació d'una gran varietat de danys moleculars i cel·lulars al llarg del temps, fet que du a un descens gradual de les capacitats físiques i mentals, a un major risc de malaltia i, en darrera instància, a la mort. Més enllà dels canvis biològics, l'envelliment sol estar associat a altres transicions vitals, com la jubilació, el trasllat a habitatges més apropiats i la defunció d'amics i parelles» (World Health Organization, 2024).

L'Enciclopèdia Britànica el defineix com: «el canvi gradual i intrínsec en un organisme que condueix a un risc recent de vulnerabilitat, pèrdua de vigor, malaltia i mort. Té lloc en una cèl·lula, un òrgan o en la totalitat de l'organisme durant el període vital complet com a adult de qualsevol ésser viu».

L'Oxford English Dictionary defineix l'envelliment com «el conjunt de modificacions morfològiques i fisiològiques que apareixen a conseqüència de l'acció del temps sobre els éssers vius, que suposa una disminució de la capacitat d'adaptació en cadascun dels òrgans, aparells i sistemes, així com de la capacitat de resposta als agents lesius que incideixen en l'individu».

El Diccionari de la Reial Acadèmia de la Llengua Espanyola el defineix com «l'acció i efecte d'envellir»; és a dir, «fer vell algú o alguna cosa»; «fer-se vell o antic»; «durar o romandre per molt de temps» (Alvarado García, 2014).

No hem d'obviar, no obstant això, la construcció dels termes envelliment i vellesa com a productes històrics i socioculturals i, en general, com a construccions socials que revelen concepcions de vida, de cos i de societat, en termes de representacions d'una realitat (Parales, 2002). L'envelliment es construeix socialment i històricament i hi atribuïm comportaments, identitats, estereotips, funcions i significats.

L'OMS defineix l'edatisme com un estereotip, prejudici i discriminació envers les persones d'unes certes edats a causa de l'afectació o deterioració natural de la seva salut.

És abundant la literatura que posa de manifest l'existència d'estereotips i idees negatius respecte a la vellesa. En general, les persones de més de setanta anys són considerades més infelices, comparades amb els altres grups d'edat i, a més, són avaluades menys

favorablement que els adults més joves en diverses dimensions, com la competència, la independència i el benestar físic i psicològic.

Entre aquests prejudicis hi ha, per exemple, el que afirma que les persones perden poder i control sobre les seves vides amb l'edat, així com la percepció de les persones ancianes com a fràgils, febles i dependents.

No obstant això, l'estereotip que més repercussions té és el que assumeix la negativitat essencial dels canvis propis de l'envelliment, és a dir, la creença que l'envelliment és un procés essencialment negatiu, de deterioració, consistent en la pèrdua progressiva de les capacitats adquirides al llarg de la vida. Aquest estereotip sol ser assumit no tan sols per la societat en general, sinó també per les mateixes persones grans (Moya, 2023).

Aquesta concepció negativa de l'envelliment i de la gent gran crea un brou de cultiu idoni perquè es donin situacions d'abús i de maltractament a aquest col·lectiu, i també facilita que altres persones abusin sense un sentiment de culpa o remordiment.

La categoria «vellesa» com a construcció sociohistòrica i cultural no és una estructura estable, és un procés que pot ser movable. Al llarg de la vida és possible canviar la concepció de vellesa d'un subjecte, en tant que la persona pot canviar, així com la societat, els valors, les normes i la manera de jutjar els fets.

## Importància de l'educació i sensibilització des d'edats primerenques

L'edatisme té conseqüències greus i diverses per a la salut i el benestar de les persones. Es relaciona amb pitjor salut física i mental, increment de la solitud i aïllament, deterioració de la qualitat de vida i mort prematura.

D'acord amb les Nacions Unides i el seu informe Global report on ageism, una de cada dues persones en el món té actituds edatistes (World Health Organization, 2021).

També ha estat assenyalat com la tercera manera de discriminació, després del racisme i el sexisme (Officer, 2020).

Combatre l'edatisme és una de les cinc prioritats per a la Dècada de l'envelliment saludable (2021-2030), de les Nacions Unides (World Health Organization, 2024). Per tant, la creació i posada en marxa d'estratègies per erradicar aquest tipus de discriminació ha de ser una prioritat com a societat.

L'educació és una estratègia fonamental per al canvi d'actituds i, per tant, per eliminar l'edatisme (Zorzo, 2023).

Segons Lorente (2020), formar en matèria d'envelliment des d'edats primerenques contribueix a fer que els menors vegin les persones grans com a individus actius dins la societat, però amb activitats diferents, com en qualsevol altre moment del cicle vital (Martínez, 2020).

Martínez (2020) va observar una reducció estadísticament significativa dels estereotips relacionats amb aspectes motivacionals i socials de l'envelliment després de fer una pràctica de contacte intergeneracional (Martínez, 2020).

Durant els anys 2023-2025 i des de la meua experiència professional, s'ha duit a terme un programa al municipi de Marratxí (Mallorca, Illes Balears) adreçat a infants de 5è i 6è de primària per formar i sensibilitzar sobre els prejudicis i estereotips lligats a les persones grans i sobre el maltractament.

L'avaluació posterior, mitjançant enquestes autoadministrades, va mostrar una elevada assimilació dels continguts: la majoria de l'alumnat va reconèixer la importància de les relacions socials en la vellesa (95,83 %) i l'impacte negatiu de la solitud sobre la salut (79,1 %). Igualment, la totalitat dels participants va rebutjar la idea que envellir sigui una experiència negativa (100 %) i va identificar l'edatisme com un factor que genera malestar i desvalorització en les persones grans (100 %), així com un element que pot influir en una visió social negativa de l'envelliment (91,6 %) i, fins i tot, relacionar-se amb situacions de violència (70,83 %) (Moya, 2023).

En conjunt, aquests resultats mostren l'eficàcia d'aquest tipus de programes per modificar percepcions i ampliar la comprensió del fenomen del maltractament i de l'edatisme en edats escolars.

Aquesta experiència reforça la pertinència d'impulsar intervencions preventives des de fases primerenques del cicle vital per consolidar valors, actituds i competències socioemocionals.

## **Edatisme: quin paper hi juguen l'escola i la família?**

El paper de les escoles en la formació i sensibilització sobre temes d'interès social apareix en la literatura (UNESCO, 2015).

Rivera (2021) defineix l'educació com un dels grans motors de la vida i destaca que l'escola l'ha d'aprofitar com a mitjà per implicar-se en el compromís social a través de la transmissió de valors (Rivera García, 2021).

Castillo i Gamboa (2013) consideren que el procés de socialització que es dona en els primers anys escolars contribueix a formar la identitat social, específicament, el rol gènere, i que el paper de l'educació és fonamental per visibilitzar les desigualtats existents, moltes de les quals s'han considerat part de la societat (Castillo Sánchez, 2013).

Carrasco (2014) destaca com l'ensenyament de valors als infants en l'educació bàsica és una opció per reivindicar els ideals d'una societat millor (Lozano, 2014).

Diversos estudis i marcs conceptuals en recerca educativa subratllen la importància de vincular l'àmbit escolar amb les famílies com a part integral del procés d'aprenentatge i de transformació de representacions socials.

Des d'una perspectiva ecològica del desenvolupament, es reconeix que l'aprenentatge no es limita al context formal de l'aula, sinó que s'estén a l'entorn familiar i comunitari, on es construeixen i interioritzen actituds, valors i creences de manera quotidiana (Bronfenbrenner, 1979).

En aquest context, els recursos educatius que arriben a l'aula, la transcendeixen i accedeixen a les famílies poden actuar com a vehicles per facilitar aquestes dinàmiques de participació i diàleg. La literatura específica sobre implicació familiar mostra que activitats compartides entre pares i fills (per exemple lectura conjunta, discussions sobre continguts escolars) s'associen amb millores en les competències d'aprenentatge, l'autoestima i la percepció positiva de l'escola, així com amb una major implicació emocional de l'alumnat (Frontiers in Psychology, 2019; XQ Institute report). Aquestes interaccions familiars, quan estan recolzades per recursos pedagògics adequats, no només reforcen els aprenentatges acadèmics, sinó que també promouen reflexió crítica sobre representacions socials.

## **Presentació d'un recurs nou de sensibilització sobre l'edatisme: «No pesen els anys, pesen les paraules»**

### **Origen i fonamentació del recurs**

La creació del recurs «No pesen els anys, pesen les paraules» sorgeix, d'una banda, de l'experiència prèvia vinculada al desenvolupament de tallers intergeneracionals, que va permetre identificar la persistència d'estereotips associats a l'edat i, alhora, constatar el potencial transformador del contacte significatiu entre generacions. De l'altra, la proposta es fonamenta en l'anàlisi de la literatura científica presentada en la introducció d'aquest article, on s'evidencia la necessitat d'abordar l'edatisme des d'edats primerenques mitjançant intervencions educatives planificades i sostingudes en el temps.

Tal com s'hi argumenta, les actituds envers l'envelliment es configuren durant la infància i l'adolescència, fet que fa imprescindible dissenyar estratègies que arribin de manera efectiva als principals agents socialitzadors. En aquest sentit, esdevé fonamental implicar activament els centres educatius i les famílies, no només com a contexts de transmissió de valors, sinó com a actors clau en la construcció de representacions més ajustades, diverses i positives de la vellesa. En coherència amb aquest marc, el recurs es planteja com una eina orientada a facilitar aquesta connexió i a promoure una acció estructurada, replicable i transferible a altres contextos escolars, experiències intergeneracionals i dispositius comunitaris.

Prevenir i desconstruir els prejudicis negatius associats a l'envelliment, així com promoure el bon tracte i l'ús d'un llenguatge respectuós envers les persones grans.

## Descripció del recurs i continguts

El recurs està format per un conte d'elaboració pròpia acompanyat d'una guia didàctica (veure Taula 1).

1. El conte<sup>1</sup> (annex 1): el recurs parteix d'una perspectiva crítica sobre l'ús social del llenguatge i el seu paper en la construcció de prejudicis vinculats a l'edat. El concepte central —que les paraules «pesen» més que els anys— situa el llenguatge com a agent educatiu clau en la transmissió d'estereotips edatistes i, alhora, com a eina de transformació social.

L'objectiu pedagògic principal és afavorir la presa de consciència sobre l'impacte emocional i simbòlic de les paraules, i promoure una mirada respectuosa, diversa i individualitzada de les persones grans. El conte presenta una estructura narrativa senzilla, però didàcticament funcional: a través del punt de vista d'un infant, s'explora el significat social atribuït a la paraula vell, associada habitualment a objectes deteriorats o sense valor.

Des d'una perspectiva pedagògica, el relat actua com a text mediador i facilita la identificació emocional, el pensament crític i el diàleg guiat. El conte no moralitza

---

### <sup>1</sup> *Resum del conte*

El conte aborda la reflexió d'un nin sobre el significat i l'ús de la paraula *vell*. A partir d'experiències quotidianes, observa com les persones adultes fan servir aquest terme per a objectes que ja no serveixen, estan trencats o han perdut valor. L'impacte emocional apareix quan el seu padrí s'autodenomina *vell*, cosa que du el protagonista a qüestionar si ser gran és una cosa negativa.

El text promou el respecte i la valoració de les persones grans i convida a tenir cura amb el llenguatge per evitar prejudicis i fomentar una visió positiva sobre la vellesa.

explícitament, sinó que obre un espai que permet qüestionar els valors implícits en el llenguatge quotidià i la necessitat de revisar expressions socialment normalitzades però potencialment discriminatòries.

2. La guia didàctica: la guia didàctica associada aporta un disseny metodològic clar, seqüenciat i replicable, fet que converteix el conte en un recurs pedagògic complet i transferible a diferents contextos.

El dispositiu didàctic es basa en tres pilars fonamentals:

- Activació d'idees prèvies mitjançant preguntes obertes i dinàmiques lúdiques.
- Desconstrucció d'estereotips a través d'un joc simbòlic de classificació amb caixes i targetes.
- Reconstrucció de significats mitjançant el llenguatge respectuós i la reflexió guiada.

Taula 1. Fases del recurs de sensibilització (el conte)

<b>Fase</b>	<b>Temps</b>	<b>Activitat</b>
Inici	10 min	Pregunta detonant i posada en comú (sense judici).
Joc	15-20 min	Classificació amb caixes i targetes: com són? Com no són. Revisió guiada.
Pont al conte	5 min	Importància de les paraules (el poder de les paraules).
Lectura	10-15 min	Lectura en veu alta o compartida.
Tancament	5-10 min	Conclusions i compromís.

La dinàmica de classificació amb caixes i targetes destaca com a estratègia didàctica rellevant, ja que permet visualitzar i qüestionar creences implícites sense judicis immediats. Aquesta metodologia facilita l'aprenentatge significatiu i afavoreix la participació activa dels infants, de manera que es genera un clima segur per expressar opinions i revisar-les col·lectivament.

## Valor educatiu i aplicabilitat del recurs

A través d'una narrativa pròxima a l'experiència infantil i d'una proposta didàctica participativa, el recurs convida a reflexionar críticament sobre el significat de les paraules, el seu impacte emocional i social, i la manera com aquestes poden contribuir a reforçar o qüestionar visions simplificadores i negatives de la vellesa.

Des del punt de vista professional, destaca com un recurs de baix cost material i alt impacte educatiu i comunitari, fàcilment implementable en una sessió lectiva i ampliable a projectes més extensos i no formals (campanyes de llenguatge respectuós, activitats intergeneracionals, àmbit familiar...).

La proposta reforça la dimensió performativa del llenguatge i trasllada l'aprenentatge a la vida quotidiana de l'alumnat, de manera que es consolida la transferència educativa més enllà de l'aula.

## Resultats obtinguts en experiències dutes a terme

Després d'utilitzar el recurs «No pesen els anys, pesen les paraules» en diverses experiències educatives en el context escolar —tant intergeneracionals (amb participació de gent gran) com fetes únicament en centres educatius—, es varen recollir resultats mitjançant l'observació participativa de diferents dimensions (actituds envers les persones grans, interacció, estereotips, empatia, participació i clima del taller). En conjunt, es va registrar un compliment mitjà-alt dels indicadors i una participació elevada.

La dinàmica va afavorir especialment les aportacions espontànies i la implicació de l'alumnat, incloent-hi infants amb timidesa o dificultats de llenguatge, gràcies a un format de participació senzill i accessible. Durant la lectura del conte es va observar una atenció sostinguda i un clima tranquil i receptiu. En les sessions intergeneracionals, la interacció inicialment va ser moderada, però va augmentar progressivament, amb mostres d'empatia per part dels infants.

Tot i que al començament varen aparèixer idees estereotipades i algunes associacions negatives sobre l'envelliment, al llarg de l'activitat aquestes percepcions varen tendir a reformular-se cap a una mirada més positiva i realista. La valoració global va ser satisfactòria per part d'infants, gent gran i docents. Finalment, per afavorir la continuïtat del treball a l'aula, es va facilitar una còpia del conte als centres participants com a recurs per a l'ús educatiu a llarg termini.

## Discussió

### Edatisme i eines que perduren en el temps: un pas més enllà

Els programes intergeneracionals i els recursos educatius adreçats a famílies i centres comparteixen l'objectiu de sensibilitzar sobre l'envelliment i combatre els prejudicis i estereotips negatius. No obstant això, aquests recursos, com els contes i les guies

didàctiques, poden tenir un impacte i abast més ampli que els tallers presencials, especialment quan es consideren les limitacions logístiques i temporals que solen caracteritzar les activitats presencials (Kaplan, 2002; Newman i Hatton-Yeo, 2008).

Els tallers intergeneracionals presencials ofereixen una experiència rica i directa, amb interacció cara a cara que potencia l'empatia i el diàleg entre generacions. Tanmateix, la seva aplicació està condicionada per factors com la disponibilitat de participants, els espais adequats i els recursos humans necessaris per implementar-los, la qual cosa limita el nombre de persones que poden beneficiar-se'n (Checkoway, 2011).

En canvi, els recursos per a famílies i centres, incloent contes i guies didàctiques sobre els estereotips d'envelliment, permeten arribar a un públic molt més ampli i divers. Poden ser utilitzats de manera autònoma o integrada en diferents contextos educatius, ja que possibiliten l'accés en escoles, biblioteques, llars i centres comunitaris sense les restriccions logístiques d'un taller presencial (Moore i Rupel, 2016).

Malgrat el seu potencial, hi ha una manca notable de recursos educatius específics que abordin els prejudicis i estereotips envers l'envelliment, especialment en formats accessibles per a famílies i centres. La creació de materials com contes amb guies didàctiques representa, doncs, una contribució essencial per ampliar l'abast de la intervenció educativa, ja que permet complementar els tallers presencials i superar les limitacions logístiques que aquests presenten (Newman i Hatton-Yeo, 2008).

La literatura educativa destaca que la disponibilitat continuada de materials pedagògics permet una pràctica educativa més flexible, adaptativa i sostenible, ja que els docents poden reprendre els continguts, adaptar-los a les necessitats dels grups i utilitzar-los per generar seqüències d'aprenentatge més àmplies i profundes (IDRA, 2021).

Aquesta característica és especialment rellevant per a continguts que requereixen reflexió i construcció de significat, com és el cas dels prejudicis i estereotips sobre l'envelliment.

## Edatisme: obrim camí cap a les escoles i famílies

El conte acompanyat d'una guia didàctica constitueix un recurs educatiu integral que pot ser utilitzat de manera autònoma tant per centres educatius com per famílies, sense requerir formació pedagògica especialitzada prèvia. El seu disseny s'emmarca en principis d'accessibilitat pedagògica, aprenentatge significatiu i suport a l'autonomia, elements clau per facilitar la implementació de materials educatius en contextos formals i no formals (Deci i Ryan, 2000; Knowles, Holton i Swanson, 2015). Aquest enfocament afavoreix que els

agents educatius puguin utilitzar el recurs amb flexibilitat i adaptar-lo a les seves necessitats i contextos específics.

En l'àmbit escolar, el recurs pot ser incorporat pel professorat com a material complementari dins el currículum, especialment en àrees vinculades a l'educació en valors, la competència social i cívica, l'educació emocional o la comprensió lectora. L'estructura seqüencial de la guia —amb orientacions clares i propostes de reflexió— facilita la seva integració autònoma a l'aula i s'alinea amb els principis de l'aprenentatge autodirigit i de la planificació docent flexible (Zimmerman, 2002). Així mateix, l'ús del relat com a eina pedagògica afavoreix la identificació emocional i cognitiva de l'alumnat, un factor clau per al desenvolupament del pensament crític i la revisió de creences estereotipades (Bruner, 1996; Egan, 1988).

Pel que fa a l'àmbit familiar, el recurs ha estat concebut perquè mares, pares i persones cuidadores el puguin utilitzar de manera autònoma a la llar com a eina de lectura compartida i de diàleg intergeneracional. La guia didàctica proporciona pautes accessibles que orienten els adults en la mediació educativa sense necessitat de coneixements específics, fet que coincideix amb la literatura sobre la implicació familiar en l'aprenentatge i el desenvolupament infantil (Epstein, 2011; Sénéchal i Young, 2008). Aquest tipus de materials estructurats contribueixen a crear entorns d'aprenentatge significatius a casa, ja que promouen la conversa reflexiva i la construcció conjunta de significats al voltant de temes socials rellevants.

Una de les limitacions que vaig trobar de l'experiència professional realitzada amb infants de 5è i 6è de primària sobre els prejudicis i estereotips lligats a la gent gran i sobre el maltractament, va ser no poder arribar a les famílies.

Els docents posseeixen una gran quantitat d'eines i materials didàctics coeducatius, disponibles en portals per al professorat; però els pares i mares no disposen d'aquest material (Mercader Lozano, 2016).

L'ús autònom del recurs també es veu reforçat per l'enfocament preventiu, ja que aborda l'edatisme des d'edats primerenques, una estratègia àmpliament recomanada per la recerca i per organismes internacionals (Organització Mundial de la Salut, 2021). En aquest sentit, el conte i la guia no només afavoreixen la sensibilització dels infants, sinó que també actuen com a instruments de transformació per a les persones adultes que acompanyen el procés educatiu, ja que faciliten la revisió de representacions socials sobre la vellesa i promouen una visió més diversa, realista i respectuosa de l'envelliment (Levy, 2009).

## Conclusió

A tot el món, l'esperança de vida de les persones ha augmentat. Tenint en compte que l'edatisme és un problema per desgràcia molt arrelat en la nostra cultura, és responsabilitat de tots i totes treballar per erradicar-lo i compartir les experiències professionals que donin bons resultats.

Els recursos per a famílies i centres ofereixen un impacte més extens i sostenible, ja que permeten arribar a un públic més ampli i fomenten una reflexió profunda sobre els estereotips d'envelliment en diferents contextos. La combinació amb tallers intergeneracionals pot maximitzar els resultats educatius i socials del projecte.

En conjunt, aquest recurs es configura com una eina pedagògica versàtil i sostenible, capaç de ser implementada de manera autònoma per escoles i famílies, i de generar aprenentatges significatius orientats a la construcció d'una cultura educativa lliure d'estereotips i de discriminació per raó d'edat, tant en contextos educatius formals com en l'àmbit domèstic.

A partir de la nostra experiència, consideram necessari promoure la creació de recursos educatius d'aquestes característiques per abordar l'edatisme de manera efectiva i sostinguda.

## Referències bibliogràfiques

Alvarado García, A. M. i Salazar Maya, Á. M. (2014). «Análisis del concepto de envejecimiento». *Gerokomos*, 25(2), 57-62.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.

Bruner, J. (1996). *The culture of education*. Harvard University Press.

Castillo Sánchez, M. i Gamboa Araya, R. (2013). «La vinculación de la educación y género». *Actualidades investigativas en educación*, 13(1), 391-407.

Checkoway, B. (2011). «What is youth participation?» *Children and Youth Services Review*, 33(2), 340-345.

Deci, E. L. i Ryan, R. M. (2000). «The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior». *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. Recuperat de: <[https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104\\_01](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01)>.

Epstein, J. L. (2011). *School, family, and community partnerships: Preparing educators and improving schools*. Westview Press, 2a edició.

«Fifty years of parental involvement and achievement research: A second-order meta-analysis». *Educational Research Review*. (2022) Recuperat de: <<https://doi.org/10.1016/j.edurev.2022.100448>>.

«Influence of family involvement and children's socioemotional development on learning outcomes». *Frontiers in Psychology* (2019). Recuperat de: <<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00335>>.

Intercultural Development Research Association (s/d). «Improving educational impact through community and family engagement». Recuperat de: <<https://www.idra.org/resource-center/improving-educational-impact-through-community-and-family-engagement/>>.

Kaplan, M. S. (2002). «The intergenerational program: Conceptual framework and program models». *Journal of Intergenerational Relationships*, 1(1), 23–37.

Levy, B. R. (2009). «Stereotype embodiment: A psychosocial approach to aging». *Current Directions in Psychological Science*, 18(6), 332–336. <<https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2009.01662.x>>.

Lozano, E. C. i Méndez, A. V. (2014). «Aprendiendo valores desaprendiendo violencia, un estudio con niñas y niños de escuelas de educación básica en el estado de Hidalgo». *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 10(7), 55-70.

Martínez, R. L., Rodes, P. B. i Maciá, E. S. (2020). «Estrategias para combatir el edadismo: ¿formación específica sobre envejecimiento o contacto intergeneracional?» *Cuaderno de pedagogía universitaria*, 17(33), 6-16.

Mercader Lozano, Á. i Hernández Cordero, A. L. *Co(n)educa. Educar en igualdad para sensibilizar sobre la violencia de género*.

Moore, K. A. i Rupel, K. (2016). «Family engagement and educational resources: Best practices in curriculum design». *Educational Research Quarterly*, 40(3), 3–21.

Moya, S. D. i O'Ryan, C. R. (2023). «El maltractament a les persones majors: d'observadors a protagonistes. Conclusions d'una experiència educativa en un centre sociosanitari». *Alimara: revista de treball social*, (68), 41-56.

Newman, S. i Hatton-Yeo, A. (2008). «Intergenerational learning and the contributions of older people». *Ageing Horizons*, 8, 31–39.

Officer, A., Thiyagarajan, J. A., Schneiders, M. L., Nash, P. i De la Fuente-Núñez, V. (2020). «Ageism, healthy life expectancy and population ageing: how are they related?» *International journal of environmental research and public health*, 17(9), 3159.

Organització Mundial de la Salut. (2021). *Global report on ageism*.

Parales, C. J. i Ruiz, E. D. (2002). «La construcción social del envejecimiento y de la vejez: un análisis discursivo en prensa escrita». *Revista latinoamericana de psicología*, 1(1), 107-121.

Rivera García, A. (2021). Proyecto para la sensibilización temprana a la diversidad a través de los Kamishibais.

Semke, C. i Sheridan, S. (2012). Family-school partnerships and educational outcomes. EERA ECER. Recuperat de: <<https://eera-ecer.de/ecer-programmes/conference/20/contribution/33756>>.

«The Associations Between Parenting Self-Efficacy and Parents' Contributions to the Home-School Partnership: Meta-analysis». (2024). *Educational Psychology Review*. Recuperat de: <<https://doi.org/10.1007/s10648-024-09937-3>>.

Unesco.org, Equipo del Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo, I. de las N. U. P. la E. de las N. (2015). La violencia de género relacionada con la escuela impide el logro de la educación de calidad para todos. Recuperat de: <[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232107\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232107_spa)>.

World Health Organization. «Global Report on Ageism», 18 març de 2021. Recuperat de: <[who.int/publications/i/item/9789240016866](http://who.int/publications/i/item/9789240016866)>.

World Health Organization: WHO. (2024, 1 octubre). Envejecimiento y salud. Recuperat de: <<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>>.

Zimmerman, B. J. (2002). «Becoming a self-regulated learner: An overview». *Theory Into Practice*, 41(2), 64–70. Recuperat de: <[https://doi.org/10.1207/s15430421tip4102\\_2](https://doi.org/10.1207/s15430421tip4102_2)>.

Zorzo, M. N. E. (2023). «Estrategias metodológicas para trabajar el edadismo desde la educación actual». *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2), 29-40.