

Israel Alonso
Jaume Funes

L'acompanyament social en els recursos socioeducatius

Resum

Aquest text és fonamentalment una reflexió global sobre l'acompanyament fet des de la pràctica quotidiana, en part terapèutica, en part educativa, en part social, d'un recurs d'atenció concebut, pensat i practicat justament amb l'acompanyament com a eix central de la seva organització i del seu sentit de ser. És escrit com una reflexió d'anada i tornada. D'anada, perquè dóna compte del *per què* de l'acompanyament. De tornada, perquè hom vol traspassar al lector reflexions validades, criteris sobre l'acompanyament que han viscut diferents persones i professionals

Paraules clau

Acollida, Acompanyament, Autonomia, Dependència, Dret, Integració, Recurs socioeducatiu

El acompañamiento social en los recursos socioeducativos

Este texto es fundamentalmente una reflexión global sobre el acompañamiento hecha desde la práctica cotidiana, en parte terapéutica, en parte educativa, en parte social, de un recurso de atención concebido, pensado y practicado justamente con el acompañamiento como eje central de su organización y de su sentido de ser. Es escrito como una reflexión de ida y vuelta. De ida, porque da cuenta del "por qué" del acompañamiento. De vuelta, porque se quiere traspassar al lector reflexiones validadas, criterios sobre el acompañamiento que han vivido diferentes personas y profesionales

Palabras clave

Acogida, Acompañamiento, Autonomía, Dependencia, Derecho, Integración, Recurso socioeducativo

Social support in social and educational resources

This text is basically a global reflection on support from the point of view of everyday practice, partly therapeutic, partly educational, and partly social, of a help resource that has been conceived, designed and put into practice with support as the backbone of its organisation and way of being. It is written as thoughts on an outward and return journey. An outward journey because it takes in the "Why" of support, and return, because it wishes to pass on to the reader its validated thoughts and criteria on support experienced by various people and professionals.

Key words

Acceptance, Support, Independence, Dependence, Right, Integration, Social and educational resource

Autor: Israel Alonso i Jaume Funes

Article: L'acompanyament social en els recursos socioeducatius

Referència: Educació Social, núm. 42 p27 - 45.

Adreça professional: adolescencias@jaumefunes.com
zubian@gemacl.com

▲ L'acompanyament social en els recursos socioeducatius

Aquest text és fonamentalment una reflexió global sobre l'acompanyament fet des de la pràctica quotidiana, en part terapèutica, en part educativa, en part social, d'un recurs d'atenció concebut, pensat i practicat justament amb l'acompanyament com a eix central de la seva organització i del seu sentit de ser¹. És un article escrit com una reflexió d'anada i tornada. D'anada perquè dóna compte del *per què* de l'acompanyament com a raó per a la posada en marxa de dispositius raonables per atendre les persones amb dificultats per gestionar soles els seus processos de canvi. En la mateixa concepció de les respostes, dels dispositius ha de primar una idea: per fer possible els processos de canvi de les persones, per tal que tinguin possibilitats de formar part de la societat (o de tornar-hi si van ser segregats), perquè puguin recuperar la seva autonomia, necessiten que se'ls ofereixi ser acompanyades, necessiten que se'ls atengui en clau d'acompanyament.

També és una reflexió de tornada perquè els autors hem volgut traspasar al lector reflexions validades, criteris sobre l'acompanyament que han viscut diferents persones i professionals que, després de la decantació i el contrast, hem considerat vàlids. És una mena de reflexió de referència, que darrere té voluntat d'aplicació, cares, vides, dificultats, canvis profunds en les necessitats socials i en les demandes de les persones. Una reflexió que, finalment, esdevingui proposta metodològica a compartir.

El text ha estat ordenat en tres apartats diferents. En primer lloc, hem fet diferents matisos introductoris per deixar clar que no tot és acompanyament i, a continuació, aprofundir en alguns aspectes generals de l'acompanyament social. Abans de donar pas al nucli central sobre metodologia, hem volgut fer una mica d'història, fonamentalment per recordar com l'acompanyament imposa la seva lògica davant del fracàs d'altres formes de treball i a partir de la voluntat de respectar els drets de la persona atesa. La segona part intenta sistematitzar de manera esquemàtica una proposta metodològica que, tot i que parteix de la seva aplicació pràctica en un recurs, creiem perfectament universalitzable (o almenys amb suggeriments metodològics per a diferents tipus de recursos). Acabem referint-nos als elements per avaluar i suggerint un petit resum d'aspectes relacionats amb el futur.

Amb els seus matisos, avui podem dir que hi ha un relatiu consens en allò que s'entén per acompanyament. Alhora, hem pogut apreciar com cada cop, de manera majoritària, els recursos socials el citen i imploren com el model a utilitzar o que diuen dur a terme. Això sí, també som conscients del molt que falta per traslladar el model teòric a la realitat. Com, darrere de la seva invocació, s'amaguen velles i caduques maneres d'actuar com ho demostren frases o comentaris del tipus de: "usuaris consumidors de recursos", "un altre cop l'ha tornat a embolicar", "és que no es pot fer res amb ell" que ens trobem en la nostra activitat diària.

De què va això d'acompanyar

No serà de massa començar per recordar que *acompanyar* és fonamentalment l'acció de caminar al costat d'una persona, compartint alguna part de la seva vida itinerant. No es tracta de cap manera d'exercir de vigilants per impedir les equivocacions del camí. No es tracta tampoc d'exercir de protectors per evitar l'aparició de riscos en el recorregut. El qui acompanya no és una mena de professional prescriptor de receptes i remeis per a les equivocacions. Acompanyar sempre serà, de maneres diverses, compartir el *pa* en el camí (del llatí: *ad cum panis*). Sempre serà, tanmateix, una part del seu camí i adoptant la proximitat adequada, sense ofegar i sense fer sentir l'abandó.



Els tres tipus d'acompanyament i els ponts per tornar a connectar

La idea de l'acompanyament és present en diferents marcs teòrics i en diferents pràctiques professionals relacionats amb l'atenció a les persones, les relacions d'ajuda, l'educació. En general, es parla d'acompanyament per referir-se a unes formes de treball amb persones autònomes, o que han de convertir-se en autònomes, que es troben immerses en processos vitals de canvi. Habitualment, es fa servir la paraula acompanyament per referir-se a tres grans grups d'accions, a tres grans àmbits d'intervenció en els quals ha passat a ser un concepte nuclear:

Acompanyar és fonamentalment l'acció de caminar al costat d'una persona

- L'acompanyament social. Es tracta de l'àmbit en el que té més tradició, com a concepte i com a pràctica, i representa una forma bàsica de treballar amb les persones i els grups amb dificultats per aconseguir la seva incorporació a la societat.
- L'acompanyament educatiu. Fins a cert punt és una reformulació del concepte de tutoria (tot i que en la formulació més social passarà a la inversa i apareixeran les referències a fer de tutors de les seves vides). Arrela en un concepte central, clàssic, de la pedagogia: el *mentor*. Si parléssim d'adolescents, fins i tot insistiríem a recordar que, en l'adolescència, "educar es diu acompanyar" i que aquesta és l'única manera de poder influir en les seves vides.
- L'acompanyament terapèutic. La incorporació d'aquest concepte a les intervencions terapèutiques té a veure amb l'acceptació pels diferents professionals que s'atenen processos (de reducció de patiments, de canvis personals i socials, de reubicació personal en altres contextos, etc.) i no simples patologies o mers pacients. De la consideració que aquests no arribaran a bon port si els professionals no treballen en clau d'acompanyament.

Tot i que, malgrat aquesta diversificació formal, els tres tipus d'acompanyament són inseparables i, en proporcions diverses, es donen sempre. Es fa acompanyament social des d'un recurs d'atenció primària, però no hi ha millor manera de fer treball social que fer-ho en clau educativa. Acompanyem un adolescent estimulant el seu procés d'aprenentatge però, alhora, fem possible la seva incorporació social ajudant-lo a gestionar els conflictes que provoca i a aclarir-se amb ell mateix. Millorar la pròpia salut (mental o en relació amb dependències, per exemple) suposa aspectes com sentir-se progressivament d'una altra manera, ajudar a imaginar-se recorreguts possibles, a fer balanços d'allò que es viu (d'allò que es pateix i d'allò que es frueix). Però també és ajudar a aprendre a fer-se capaç per treballar, a gestionar les precarietats, a construir noves relacions, etc.

A les tres categories d'acompanyament hauríem d'afegir una de complementària, que les pot afectar totes en algun moment: l'acompanyament entre recursos, entre dispositius i serveis. Sovint, les persones es desconnecten, deambulen sense cap tipus de coherència entre serveis (efecte condicionat, sovint, per la tendència dels serveis a *derivar*, a enviar a la deriva, tota dificultat complexa). Són persones que, fins i tot, desconeixen l'existència de les possibles respostes i ajudes a les seves dificultats; no perceben que els serveis tinguin a veure amb les seves necessitats i dificultats. L'acompanyament és una forma de treballar la reconexió, tot ajudant a reconstruir un itinerari personal entre recursos.

Encara un matís d'aquesta quarta perspectiva: a vegades es tracta d'acompanyar els recursos per tal que puguin realment acomplir aquesta funció. Acompanyar l'escola (treballar d'una determinada manera dins del treball comunitari) per tal que pugui realment fer acompanyament educatiu. Acompanyar un recurs de salut mental perquè pugui posar al servei del seu treball terapèutic el conjunt de recursos de l'entorn.

El dret a ser acompanyat

Quan s'afirma la necessitat de fer possible l'acompanyament el que es vol recalcar és que l'efectivitat de les accions socials, terapèutiques o educatives va associada a la *companyia*. És a dir, es considera que les persones no arribaran al mateix punt, a obtenir el mateix resultat en la seva evolució, si només es posa al seu abast de manera despersonalitzada un recurs, si només s'atorga una prestació, ja sigui diners, informació o treball. Sense aquesta forma d'ajuda, sense aquest estil d'atenció, probablement s'estancarien, tardarien més temps a assolir una situació òptima o, potser, acabarien en condicions més precàries o amb més grans conflictes i destruccions.

Per aquesta raó, la idea de l'acompanyament és indissociable de la idea del *dobte dret*. El doble dret de les persones a rebre determinades prestacions o serveis bàsics i, també, el dret a la personalització, al suport personalitzat perquè aquestes ajudes acabin sent eficients, generin un procés personal de

canvi, modifiquin els contextos vitals generats pels dèficits o les dificultats. Ha de quedar clar que, per exemple en el camp de les prestacions socials, l'ajuda personalitzada no és la *penitència*. No es tracta d'imposar amb l'ajuda econòmica el suport d'un professional controlador. Es tracta d'un dret complementari al qual han de poder accedir, si volen. Una oferta d'acompanyament per fer possible el canvi. Un dret igual que el de la prestació, no la creu, el seu revers inevitable.



Per acabar amb els matisos, en recordarem un parell més. Cal no associar d'entrada acompanyament amb dèficits, amb buits que tenen les persones a les que hem d'atendre. Sovint, part de les dificultats neixen de les distàncies, de les rigideses professionals i dels recursos. A més, en acompanyar en clau de drets allò que fem és recordar que es tracta de proporcionar amb les respostes el conjunt d'estímuls i suports que les persones han de tenir per arribar a ser persones i a ser ciutadans. Per això, segon matís, hem de deixar clar que l'acompanyament no és una *pauta preventiva* de res sinó una forma obligada d'actuar per garantir l'eficàcia i l'eficiència de les intervencions professionals quan aquestes parteixen del respecte a les persones.

Cal no associar d'entrada acompanyament amb dèficits

Algunes aportacions més sobre l'acompanyament social

En les pàgines que segueixen concentrarem la reflexió prioritàriament en l'acompanyament social (tot i que molt trufat d'elements terapèutics i d'aprenentatge) ja que, com dèiem en la introducció, es tracta d'una proposta teòrica lligada al nostre balanç pràctic en alguns recursos concrets.

“Cada persona que acuda al Centro para solicitar un apoyo a su situación, se le propondrá un profesional de referencia para acompañarle en su proceso de incorporación social. Este acompañamiento es de tipo tutorial empático, centrado en los procesos de orientación, en la estimulación, y en el diálogo sobre elaboración del itinerario individual. Es una relación que requiere ser construida y trabajada. Comporta por parte del profesional una actitud de acogida, una vinculación con la persona entera, no simplemente con uno u otro de sus problemas. El resultado de este acompañamiento estará facilitado en la medida que la persona atendida perciba que se comprende su realidad y que ha sabido ponerse en su lugar”²

En el “Manual de buenas prácticas de Centros de Día de Bizkaia”³, se citen algunes característiques d'aquest. Entre els components bàsics d'allò que anem anomenant acompanyament es destaquen:

- Es tracta d'una relació d'ajuda i suport, en el si d'un procés de canvi de la situació de la persona
- És de tipus tutorial empàtic, centrat en els processos d'orientació, en l'estimulació i en el diàleg sobre l'elaboració de l'itinerari individual. És una relació que requereix ser construïda i treballada

- Comença amb la construcció de la relació a partir d'una forma adequada d'acollida
- Pretén sempre l'elaboració, a partir d'un treball compartit, d'un itinerari personal, la seva revisió i el seu manteniment al llarg d'un període
- Normalment es treballa a partir de la discussió, la negociació i el pacte d'objectius i estratègies
- Recolza també en accions amb sentit i en la participació en activitats i grups en els quals es persegueix que les persones experimentin èxit, els permeti sentir-se útils i, en conseqüència, es verifiquin com a valuoses
- Però també en actuacions pont per facilitar l'accés als recursos de l'entorn. La possibilitat de localitzar i de mobilitzar tots els recursos existents, els mecanismes i xarxes socials que són accessibles als altres ciutadans i ciutadanes
- La persona que acompanya fa de facilitadora, de suport i recolzament per al funcionament reeixit de les persones i de pont i mitjancer entre situacions i recursos
- L'acompanyament és un procés que es desenvolupa en equip, que és el que dona sentit i suport a tot el procés i que coordina el conjunt d'actuacions que es realitzen

Per últim, en el document de definició de serveis en l'àmbit de la inserció social a Bizkaia⁴ es planteja que *“esta prestación clave que es el acompañamiento social tiene, en mayor o menor medida, estas tres dimensiones:*

- *Paliativa o lenitiva, de reducción de daño, de reducción de riesgo, de contención, de apoyo emocional, de mantenimiento o mejora de la calidad de vida, mejora vital, ocupación*
- *De aprendizaje, habilitación, rehabilitación, cambio personal (en ese sentido, por decirlo así, socioeducativa)*
- *De desencadenar cambios en patrones, situaciones o estructuras sociales.”*

Una mica d'història per entendre allò que ha passat

La irrupció i generalització de l'acompanyament com a model de referència només es pot entendre des de la crisi i la revisió profunda que els models anteriors sofreixen en els anys 90. Sobretot en àmbits com les drogoaddiccions o els problemes penals, però també en altres com les persones sense llar, hi ha una situació en la qual hi ha una necessitat de canvis en el disseny i

metodologia dels recursos i professionals que estaven actuant. Algunes de les característiques d'aquest període són:

- Models d'intervenció social poc definits i basats en el paradigma sanitari. Allò terapèutic i mèdic dirigien la intervenció. En molts casos encara es plantejaven models de tipus conductual, on la capacitat d'actuar i pensar per si mateix dels participants estava en entredit.
- Una tasca de tutoria que, si bé es feia en els dispositius, no tenia un marc de referència clar. En molts casos era el marc escolar de la tutoria però sense una adaptació clara a processos educatius no formals. Cosa que provocava diferents i diverses maneres d'entendre la tutoria en els diferents recursos.
- Relacions educatives on la distància professional predominava davant de models de proximitat.
- Un variat grup de professionals i especialitats (psicòlegs, educadors, treballadors socials de base, treballadors socials especialitzats, monitors de temps lliure, monitors de tallers ocupacionals o cursos de formació,...) entre els quals no hi havia una consciència clara de la necessitat de comunicar-se i treballar conjuntament. Diríem que es començava a veure la importància de la derivació però no tant de la coordinació i el treball en xarxa.
- Recursos sanitaris com els Programes de Manteniment amb Metadona, i socials com l'aleshores anomenat Ingrés Mínim d'Inserció (avui Renda Bàsica) necessaris, però incapaços per ells sols de donar respostes integrals a les persones en situació d'exclusió i pobresa que hi participaven.
- Una tendència a l'especialització en els recursos que atenien les persones en situació d'exclusió. Dispositius per a drogodependents, sense llar, VIH-Sida, exreclusos, etc. Arribant per exemple a extrems, avui ja incomprensibles, de recursos socials diferents per a persones en Programa de Manteniment amb Metadona i per a Programes lliures de drogues.
- Una intervenció amb les persones sense llar de tipus assistencialista i sense un model clar de procés d'incorporació o integració.



Una proposta metodològica de l'acompanyament per als recursos socioeducatius

Després d'uns anys de reflexió-acció-supervisió-tornada a la reflexió i l'acció personal i de grup gosem suggerir fer una proposta (parcial) de metodologia de l'acompanyament. Dividirem la nostra proposta en dues parts:

- Per un costat, hi haurien les fases del procés d'acompanyament. (Acollida, Acord del pla, Desenvolupament del pla i Final del procés)
- En segon lloc, hem identificat els aspectes de l'acompanyament transversals a les diferents fases i inherents al conjunt d'actuacions

Els exemples, les concrecions que usem en la nostra explicació tenen a veure amb les activitats del Programa Izangai (centre de dia, espai formatiu laboral, recurs pont, etc.), que seguim usant com a referència. El lector o lectora pot contextualitzar-los perfectament en un altre tipus de programa o recurs.

Etapes, fases, períodes de l'acompanyament

Acollir, seduir, convèncer

En el nostre entorn es parla molt d'acompanyament, però no es perceben canvis en relació amb aspectes claus com l'acollida

En un procés d'acompanyament aquesta fase és clau. Com dèiem abans, en el nostre entorn es parla molt d'acompanyament, però no es perceben canvis en relació amb aspectes claus com l'acollida. Periòdicament es formulen o es posen en marxa –en els espais locals o en els d'algunes Comunitats Autònomes– propostes serveis d'atenció unificada i centralització de la demanda social. Aquestes propostes han de tenir en compte que hi ha un model clar d'acollida que és intrínsec a l'acompanyament i que, si aquest no es dóna, resulta impossible atendre de manera adequada importants grups de persones.

L'acollida és de vital importància per al posterior desenvolupament de la intervenció a realitzar. En gran mesura, en la primera o primeres trobades hi ha en joc la possibilitat d'entaular un vincle educatiu i relacional que va fer possible, o més fàcil, el procés d'incorporació i canvi posteriors.

Normalment, un recurs definit en clau d'acompanyament té especial cura en el disseny d'aquesta part del seu programa⁵. Les persones han de ser ateses en el moment en què ho sol·licitaven per iniciativa pròpia o bé per ser derivades des d'un altre recurs. S'ha de realitzar una atenció immediata i integral, intervenint en el mateix moment en que les necessitats s'expressen i es viuen com urgents.

En la nostra experiència, això va suposar des d'un principi la coordinació immediata amb els diferents professionals del Centre i amb els recursos de la Xarxa que fossin precisos. L'acollida disposava d'una sala destinada exclusivament per a aquesta finalitat i un professional dedicat a aquesta atenció, intervenint altres professionals quan la demanda ho requeria.⁶

La filosofia i les principals estratègies del procés d'acollida, amb qualsevol forma d'organització, creiem que segueixen sent:

- Obertura. L'acollida comporta una actitud d'obertura davant la persona que acut per primer cop al recurs. Es prioritza l'escola, l'empatia davant la necessitat de fer un diagnòstic de la seva situació. És important no prejutjar la persona i interactuar-hi des de la globalitat que ella representa i transmet, no solament des dels problemes que transmet o s'aprecien.
- Proximitat. Si tot l'acompanyament requereix d'una relació de proximitat, això és vital en l'acollida. Realitzar-la en un espai i temps on la persona es trobi tranquil·la i confiada.
- Obertura i proximitat per aconseguir un enllaç, una connexió, amb el o la professional que realitza aquesta acollida. Un enllaç personal en el qual, coneixent els límits, les persones que acudeixen al servei trobin una referència d'ajuda i suport. Un referent en els importants primers passos del procés a iniciar o iniciat. El professional de referència ha de ser capaç de donar una primera informació, orientació i resposta a les seves necessitats bàsiques. En la mesura en què la persona vegi que quelcom es mou, s'aconseguirà que aquesta doni passos de manera més fàcil i confiada. Per a això cal que entrin en acció altres professionals del Programa que donin una resposta interdisciplinària des de diferents àmbits (sanitari, social, judicial, formatiu,...). La persona responsable de l'acollida és qui ha de coordinar i dinamitzar aquestes intervencions en diàleg amb la persona.
- La necessitat d'arriscar. No solament en aquesta fase sinó en la resta és important creure i arriscar en les intervencions que realitzem. No podem quedar-nos en un actuar des del dubte o la realitat de fracassos anteriors de la persona o d'altres amb perfils similars.
- Un primer pla bàsic. En la mateixa entrevista s'ha d'arribar a un primer pla bàsic de participació en algun dels recursos de Programa i a la planificació d'algunes accions per començar a afrontar les necessitats en diferents àmbits. En alguns casos, aquesta acollida pot servir per posar en contacte a la persona amb altres recursos més adequats a la seva situació o demanda.



La primera part de l'acollida és aquesta primera entrevista inicial i els posteriors contactes amb la persona responsable d'aquest procés. Una segona correspon a la que realitzen a partir d'aquest moment els diferents professionals, voluntaris i participants del Programa. És important crear un ambient curós, on s'està atent a la seva situació a través de diàlegs i preguntes, i on la persona s'hi trobi de gust i confiada. En definitiva, l'acollida és tasca de tots els agents que intervenen amb la persona des que aquesta planteja una demanda, s'apropa a un recurs cercant ajuda.

L'acollida és tasca de tots els agents que intervenen amb la persona

A més de l'entrevista inicial i de l'acollida per part dels recursos, en el procés d'acollida podem identificar tres actuacions:

- Una primera, ja comentada, de coordinació entre els professionals del programa i de la resta de recursos de la xarxa per iniciar el procés. En alguns casos les persones vénen derivades, cosa que requereix un diàleg amb el

recurs derivant. En altres, en tractar-se de persones que arriben per iniciativa pròpia es tracta de posar-los en contacte (algunes vegades per primer cop i altres de nou) amb la resta de recursos que puguin ajudar-lo en el seu procés d'incorporació. Ens referim aquí a menjadors socials, centres mèdics, tractaments de drogodependències, serveis d'orientació laboral, treballadors socials del jutjat..., entre altres.

- Una segona acció, si la persona s'incorpora a alguna activitat, és la de l'observació. Els dies posteriors a l'acollida serveixen per a l'observació tant per part de la persona participant com dels professionals del Programa. El primer observarà si el recurs s'adequa a les seves expectatives i decidirà seguir o no seguir en ell. Per la seva part, els professionals avaluen quin és el seu nivell de motivació i compromís amb l'inici del procés (acut, apareixen noves problemàtiques no explícites, noves demandes...). En alguns casos les persones després de la primera entrevista falten o no acudeixen en els horaris i cites acordades. L'experiència ens ha demostrat que és important comprovar si això té a veure amb una falta de motivació o amb altres variables relacionades amb la situació de vulnerabilitat i necessitat en la que es troben. Això fa que el procés d'acollida sigui més llarg per a algunes persones.

Per últim, en aquesta fase es realitza una recollida de les dades de la persona. En la primera entrevista es recullen unes dades bàsiques i la informació que ha sorgit en l'entrevista. Només en un segon moment, un professional realitza en una entrevista una recollida de dades més exhaustiva de la vida social, sanitària, judicial i laboral de la persona.

Fer plans, pactar compromisos i ajudes

Durant l'acollida, com dèiem, es comencen a obrir finestres en el procés iniciat per la persona. Finestres com veure o començar a veure resoltes necessitats bàsiques, participar en activitats i entaular relació amb altres professionals i participants. Aquesta fase de començament del procés i d'observació o valoració culmina amb la plasmació per escrit d'un pla d'incorporació social.

La persona responsable de l'acollida juntament amb la persona torna a avaluar la situació i acorden un pla que conté uns objectius i unes accions concretes per aconseguir-los. Aquests objectius es relacionen amb les diferents àrees en les que la persona té necessitats i mancances; i comporten accions dins i fora del programa.

Aquest acord parteix del diàleg i la negociació entre els dos, i es plasma en un document signat que servirà com a eina de treball d'ara endavant per als professionals que continuïn realitzant l'acompanyament amb la persona.

Algunes de les característiques d'aquests objectius i accions són els següents:

- **Realistes.** Han de ser realitzables tenint en compte la realitat de la persona i el temps del procés. No poden partir de màxims sinó de mínims que puguin possibilitar nous objectius més amplis.
- **Mesurables.** S'han de poder mesurar. Saber si s'han assolit o no, o en part. No serveixen objectius ambigus i generals com “millorar l'autoestima o disminuir la depressió”. Sí que val, per exemple, “participar en el Centre de dia i en altres activitats”, sabent que això tindrà una influència positiva en l'augment de l'autoestima, o “iniciar un tractament mèdic”, veient que això servirà per afrontar o pal·liar els efectes de la depressió entre altres aspectes. És important que la medicació tingui en compte que tan important com els resultats aconseguits ho és el procés que es comença a desencadenar i fer visible per la persona.
- Han de partir de les necessitats i demandes de la persona que acut al programa. És bo, i algunes vegades necessari, tornar realisme a la persona segons els objectius que es proposi, així com afegir-ne d'altres que la persona no s'hagi plantejat. Però no sol resultar útil imposar objectius que la persona no acabi de veure o amb els que estigui en desacord.
- **Flexibles i revisables.** Ha de quedar clar que aquest és un pla a avaluar i revisar a partir de la seva signatura. Que tant per part de la persona, com del professional, o els professionals, que continuïn el procés d'acompanyament, es podran afegir, matisar o canviar els objectius i accions previstes. Es tracta, com hem dit en altres ocasions, de “treballar des de mínims, sense perdre la perspectiva de nous objectius i metes.”⁷



Concrecions, canvis, avenços, retrocessos

En aquesta fase el protagonisme en l'acompanyament canvia d'una persona, la que realitza l'acollida i l'acord del pla, a un equip i un espai. L'acompanyament no solament es realitza a través d'entrevistes i trobades personals con el professional de referència, sinó que es porta a terme en les diferents activitats. Cada recurs (centre de dia, taller sociolaboral, pis,...) on la persona participa és un espai d'acompanyament. Aquest es realitza a través de:

- La interacció en la tasca o activitat concreta amb els diferents voluntaris i professionals que intervenen.
- En les dades directes i indirectes que s'observen en l'activitat quotidiana en el programa.
- A través de les entrevistes i trobades amb la persona responsable del seu acompanyament.

Aquest tercer aspecte segueix sent important. La persona responsable de l'acompanyament pot canviar en el procés per diferents motius; ara bé, cada persona ha de saber qui és aquesta figura del seu procés; a qui acudir o amb qui parlar. O almenys, saber qui centralitza tota la informació que la persona dialoga amb els diferents professionals. Aquest *tutor* ha de planificar trobades periòdiques amb la persona participant. Diàlegs on es parli i avalui els passos que fa, les dificultats amb què es troba i els nous passos a fer. També és important traduir els objectius i accions planificats en habilitats i hàbits que la persona ha d'adquirir per canviar de situació.

Al seu torn, el professional que acompanya ha de ser una referència per a la persona. Algú a qui acudir si sorgeixen moments de crisi, noves necessitats o problemes. Per últim, és el responsable de què es revisi el pla acordat i canviar-lo si cal.

Això requereix per part del professional d'una maduresa personal i educativa. Adquirir unes habilitats que li permetin saber quan cal parlar amb la persona, captar quan està passant per mals moments... Saber manejar els silencis i gestionar amb discreció la informació provinent d'altres professionals i recursos. En tot moment cal mantenir la tensió entre proximitat i autoritat.

A vegades serà important que la seva intervenció traspassi les fronteres del recurs i que per algun motiu s'apropi als seus llocs. Convé que el tutor o un altre professional o voluntari, rescati l'expressió literal del terme *acompanyament* i que el materialitzi acompanyant la persona al metge, a una entrevista per llogar una habitació, aconseguir la targeta del menjador; lluny del significat de *control* que durant anys ha tingut aquesta pràctica, suposa recuperar el seu significat de possibilitar, apropar i mitjançar amb els sistemes als que aquestes persones no accedeixen o ho fan de forma problemàtica.

Aquesta relació de proximitat requereix ser treballada i construïda. Un aspecte clau per a això és que la proximitat es doni, no solament en l'interior dels recursos i serveis en què interactuen acompanyant i acompanyat, sinó també en l'exterior quan s'esdevinguin trobades en altres espais.

En tota aquesta intervenció la persona que acompanya no està sola. Sempre està integrada en un equip amb el qual contrasta i decideix els nous passos, així com la resposta a les situacions problemàtiques que es vagin donant en el procés. Aquesta tasca d'equip és sempre fonamental però especialment en aquesta etapa, quan cobren importància allò que anomenem plans conjunts. Aquests es basen en les converses (tant telefòniques com presencials) amb professionals d'altres recursos en els que participa la persona. Comporta un canvi d'informació i un pla conjunt d'actuació on s'han d'evitar duplicitats i solapaments en la intervenció. Acompanyar persones en situació d'exclusió en el seu procés d'incorporació suposa participar i interactuar amb diferents recursos i dispositius.

Per últim, és en aquesta fase especialment on també s'incidirà en l'aspecte comunitari de la intervenció. Avui sabem que una de les raons més importants per les que ha crescut el nombre de persones excloses i pobres en les nostres societats occidentals és que s'ha produït una triple ruptura de protecció: el treball i les prestacions de desocupació, la família i la comunitat. Per això és important que en el procés d'acompanyament, la persona també visqui experimentalment i participi en activitats que l'apropin a un dels àmbits de ruptura com és el comunitari. Que pugui no solament rebre sinó aportar. Que pugui no solament sentir ser espectador o estar exclòs, sinó ser agent actiu. Acompanyar passa per animar i dinamitzar activitats festives, reivindicatives, esportives, amb altres entitats; així com resoldre i afrontar les dificultats que apareixen en aquests processos.



Tot i que en definir i desenvolupar les tres fases doni la sensació d'una concatenació en el temps això no sempre és així. En cada cas és diferent i les fases algunes vegades se solapen o es donen simultàniament. Els temps no són lineals sinó part d'un procés.

Punt i final

Quan es va començar a parlar de l'acompanyament com a model d'intervenció, un dels perills que se solia esmentar era el de crear dependència. Si una persona en situació d'exclusió té un referent que l'acompanya i l'ajuda durant un curt-mitjà-llarg període de temps, Com acceptarà que aquesta persona desaparegui?

Un dels perills que se solia esmentar era el de crear dependència

Allò que en aquell moment semblava una dificultat, avui és un aspecte més a treballar en el procés d'acompanyament. En aquesta proposta metodològica això es realitza mitjançant un procés en el qual el grau de suport i acompanyament vagi de més a menys. De la cura i màxima proximitat de l'acollida a un grau de quasi autonomia en l'última fase.

En aquest procés, el punt crític, en alguns casos, és el final del procés en el programa. Algunes vegades les persones que han finalitzat tornen al cap d'un temps. Això també forma part de la intervenció amb població amb especials dificultats, però no vol dir que en cada itinerari el final no sigui una part important. També resulta clau que el procés de tancament sigui cuidat.

És l'última fase de l'acompanyament i, com en les altres, ha de ser dialogat. Algunes característiques metodològiques d'aquest tancament són:

- Que es realitzi una avaluació del pla (o plans) i del recorregut en el recurs en què la persona ha estat atesa
- Que hi hagi un projecte o pla clar de continuïtat. Uns nous objectius o espais on la persona segueixi donant passos en el seu procés

- Que es generi una referència per si aquesta és necessària, des de la qual es puguin afrontar noves crisis, retrocessos o necessitats específiques
- Que hi hagi una transmissió clara des del recurs sobre la possibilitat i no possibilitat de tornar. En la nostra experiència, per exemple, llevat de casos excepcionals, va ser necessari objectivar aquesta qüestió posant la data de 6 mesos entre que una persona ha estat baixa del programa i torna a sol·licitar l'ingrés

Per tant, en alguns casos, l'acompanyament no acaba amb aquesta fase, sinó que continua en forma de referència. No sempre és possible, però sí desitjable, que la persona segueixi sentint l'espai on va participar durant un temps com a propi i acollidor. Que pugui de tant en tant tornar i saludar. Dir com li va i plantejar dubtes i qüestions.

Aspectes transversals, propis de totes les fases

Podem destacar 10 aspectes transversals que s'han de donar en les diferents fases i moments del procés d'acompanyament:

1. Personalització. Cada persona acompanyada és diferent. Cada procés d'exclusió és diferent. Per això, també seran diferents els objectius, els temps, les estratègies i els recursos a utilitzar en cada cas. Com al seu torn, cada evolució serà diferent, també ho seran els esforços i temps d'intervenció.
2. Grupal. L'acompanyament es porta a terme en un àmbit grupal de socialització. La persona interacciona amb altres persones de les que rep i dona suport, i que es configuren com una referència. Cada persona, alhora, realitza el seu itinerari, el seu procés juntament a altres persones que estan fent també el seu procés i són acompanyades.
3. Equip. Com s'ha assenyalat en alguna de les fases, és vital el que, si bé hi ha un professional de referència, aquest tingui al seu torn la referència d'un equip. Intervenir amb persones en situació de vulnerabilitat requereix d'un contrast i una supervisió constant. Això suposa un continuat exercici de transcendir i estar oberts a les opinions dels altres. Avaluar el nostre treball i reconèixer els nostres encerts i errors.
4. Integralitat. L'acompanyament parteix d'una visió integral de la persona i el seu desenvolupament. Assumeix la persona amb els seus problemes, però també amb les seves habilitats i capacitats, amb les seves ruptures i els seus lligams. Requereix afrontar les diferents dimensions (afectiva, sanitària, legal, formativa, laboral,...) amb les que la persona que acompanya ha d'interactuar. No cal saber de tot, però sí ser capaç d'entendre i coordinar les actuacions que es requereixen en les diferents dimensions.

5. Coordinació i treball en xarxa. Si l'anterior aspecte és la integralitat, aquest comporta coordinar-se i treballar en xarxa. A vegades, per mediar i fer de pont en l'accés a serveis normalitzats; altres, per realitzar un treball conjunt i complementari amb diferents dispositius socials. La coordinació i el treball en xarxa es pot donar a diferents nivells, des de només compartir informació, passant pel contrast dels casos, fins a un treball comú.
6. Anades i tornades. Els processos d'exclusió no són lineals. Cada persona ha tingut una sèrie de circumstàncies i pèrdues que han provocat la situació en què es troben. El mateix passa amb els processos d'incorporació. Per tant, l'acompanyament d'aquests processos no és estàtic sinó dinàmic. Requereix de plans, anades i tornades, nous passos. Suposa acceptar que l'acompanyament és part del canvi i aquest no ha fet més que començar o continuar quan comencem a intervenir amb les persones.
7. Llibertat. Cal partir de la llibertat de la persona a l'inici o continuació del procés. Això no pot venir de la imposició o de l'obligació. El model d'acompanyament requereix de la implicació de la persona que és acompanyada. Fins i tot en els casos en què la seva motivació sigui no entrar a la presó o trobar un lloc on dormir, ha de quedar clar que l'inici del procés part de la seva voluntat i no d'un altre agent. Això no vol dir que en el procés d'acompanyament no calgui a vegades l'autoritat, i fins i tot la directivitat, o que el rol educatiu es perdi.
8. Es tracta d'una relació humana amb tot el que això comporta de respecte i igualtat. Si bé el rol educatiu ha de ser definit, aquest ha de ser assumit des d'una connexió humana i profunda amb la persona. En aquest model no té cabuda la distància professional o la no implicació. En la mesura que acompanyem ens impliquem amb la persona el temps que dura el procés.
9. Formació contínua. Tenint en compte els anteriors punts cal per a l'acompanyant una actitud d'obertura, autocrítica i autoobservació, i compromís amb una formació permanent. Formació entesa com un creixement personal i professional en capacitats, habilitats i estratègies a l'hora d'acompanyar basat, sobretot, en espais formatius que parteixin de la praxi diària. Acompanyar requereix d'una formació, una maduresa personal i una assumpció de la responsabilitat que aquesta intervenció té en les persones. Per això el professional que acompanya d'alguna manera també ha d'assumir ser acompanyat per altres professionals o espais formatius com a part de la seva bona pràctica professional.
10. Visió crítica. Per últim, i no per això menys important, cal per part de la persona que acompanya nivells de compromís i visió crítica de la situació d'injustícia i desigualtat que existeixen darrere de les persones que acompanyem.



Cal per part de la persona que acompanya nivells de compromís i visió crítica de la situació d'injustícia i desigualtat

Serveix per alguna cosa l'acompanyament? Algunes claus per al futur

De què ha servit, de què serveix treballar en clau d'acompanyament? “No és fàcil, ni assegura sempre els bons resultats per a les persones que arrastren diverses problemàtiques i llargues situacions de greu exclusió; d'allò que sí que estem convençuts és que és el model més humà i adequat, i que proporciona millors resultats”⁸. Des de l'experiència de treball amb un miler llarg de persones en el recurs al que ens estem referint o des de la nostra experiència en la supervisió i el seguiment d'altres recursos similars, podem destacar que la pràctica de l'acompanyament d'aquesta manera genera almenys dos efectes positius molt significatius.

El primer assoliment té a veure amb els bons resultats i els processos generats. Desenes de persones han deixat darrere la situació d'exclusió i pobresa en la que vivien. Algunes han aconseguit complementar d'una manera integral els tractaments de drogodependències i salut mental que duïen a terme. Altres han aconseguit, gràcies a aquesta intervenció, accedir a diversos tractaments, així com ajudes socials. Molts han aconseguit no entrar a la presó per fer-se responsables de la seva situació judicial i haver realitzat compliments alternatius a la pena. Pensar en les persones que han augmentat la seva autonomia, la seva autoestima, la seva formació, les seves habilitats, la seva ocupacionalitat, és una altra manera de mirar aquests resultats.

El segon gran assoliment és que cada cop es parla més d'acompanyament i s'assumeix com el model majoritari pels recursos i dispositius socials. Tot i que resti molt per plasmar una intervenció totalment coherent amb la filosofia de l'acompanyament, la implantació d'aquest com a marc de treball és imparable. Exemples d'aquest fet són el recalcamet que sobre l'acompanyament es féu en l'àmbit de Bizkaia en el *Manual de Buenas prácticas de Centros de día* o en el document elaborat sobre “Definición de servicios de responsabilidad foral en el ámbito de la inserción social”, on s'esmenta que la prestació comuna d'aquests recursos és l'acompanyament social, i que, juntament amb aquesta, hi haurien altres prestacions i activitats o les activitats de gestió i govern.

Aquests i altres assoliments han estat possibles gràcies al dur treball diari i, a vegades, a la *pesada* insistència en diferents fòrums sobre la importància d'intervenir des d'aquest model. S'ha fet realitat gràcies a l'aposta de diferents professionals i recursos per implantar-lo i defensar-lo. Si posem la mirada en el passat i veiem d'on veníem i on hem arribat, podem dir que ha estat un assoliment dels professionals i recursos que hem cregut en aquesta manera de pensar, fer i intervenir en l'àmbit de l'exclusió. Això sí, un assoliment sobretot per a les persones en situació d'exclusió que han arribat i segueixen arribant als recursos socials de la xarxa.

Centrant-nos fonamentalment en l'acompanyament social i valorant els canvis socials i els professionals voldríem acabar destacant cinc qüestions de futur:

- I.** La primera està relacionada amb l'increment de persones en situació d'exclusió i pobresa, vinculat als processos migratoris. Noves persones amb situacions i característiques diferents a les que s'havia atès fins al moment per la xarxa. Acompanyar en aquests anys les persones que de forma creixent han arribat als recursos ha suposat i suposa afrontar nous reptes i qüestions.



En alguns casos la diferència cultural i idiomàtica és una realitat que replanteja la intervenció. Els diàlegs, els plans, el disseny dels recursos, l'avaluació són necessàriament diferents. En segon lloc, la característica de molts d'ells i elles de ser persones en situació d'exclusió i pobresa aquí, però que provenen d'entorns normalitzats en relació amb allò familiar, amb allò formatiu i fins i tot amb allò laboral fa que la intervenció hagi de ser diferent. Fer front a la situació de "ciudadans de segona", sense dret a treballar i amb una situació en molts casos d'il·legalitat i pseudo-clandestinitat, planteja que les habilitats i plans d'incorporació a realitzar no puguin ser iguals als de les persones en exclusió que, no immigrants o immigrants, sí que tenen accés a tots els drets de ciutadania.

Per últim, aquestes persones han incorporat noves necessitats a les anteriorment respostes, com són l'aprenentatge de castellà, la recerca de pràctiques a empreses, l'assessoria legal en tot allò relacionat amb la tramitació de permisos o ordres d'expulsió. Fer front a tots aquests canvis i circumstàncies des del treball concret de l'acompanyament és tota una qüestió a seguir afrontant.

- II.** El segon repte està relacionat amb els que en el treball diari, de manera no molt encertada, s'anomenen crònics. En la mesura en què aquestes persones van passar de no ser ateses a ser-ho, s'ha pogut comprovar com algunes d'elles han deixat d'estar-ho, i altres han passat per diferents recursos en aquests anys o han continuat en el mateix sense massa aparences de donar nous passos. És clar que l'acompanyament amb aquestes persones pot i ha de continuar tot i que això d'alguna manera sigui contradictori amb una de les característiques d'aquest, com és proposar noves metes i objectius.

Això requereix pensar com seguir fent l'acompanyament amb aquestes persones, com generar nous passos i objectius, i com connectar-lo amb altres recursos que s'han anat creant (habitatges tutelats, pensions socials) on es pugui seguir fent aquest treball. De totes maneres sempre s'ha sabut que si bé les situacions poden ser cronificades, la nostra tasca és no cronificar la nostra atenció.

- III.** Un dels èxits del model d'acompanyament ha estat veure que les persones denominades "perfils de baixa exigència" poden donar passos; que l'existència de consums, dependències i conductes antisocials no constitueix un obstacle insalvable per poder seguir treballant amb ells quan hi ha un mínim de motivació. Avui, quelcom que es reclamava en aquell moment, com la necessitat de recursos que milloraran la qualitat d'aquests col·lectius, és un fet. Per altra banda, l'obertura de centres de

baixa exigència, sales de consum higiènic i albergs de baixa exigència sembla haver facilitat que part d'aquest col·lectiu hagi optat per establir-se en aquests recursos. El repte és què oferir, com seguir treballant amb ells per tal que aquestes persones facin vivencialment nous passos, metes fins on es pugui arribar o s'arribi. No institucionalitzar la baixa exigència sinó fer-la dinàmica.

- IV.** Quan intervenim des del model d'acompanyament sempre recalquem que partim de les capacitats i potencialitats de cada persona i no solament dels seus problemes o límits. Alhora, no solament caldria intervenir des de les seves ruptures sinó també des dels seus lligams. Això requereix, en l'acompanyament, treballar no solament la seva dimensió individual sinó també allò comunitari, allò familiar, la poca o gairebé nul·la xarxa que tingui o es vagi generant.
- V.** Per últim, la gran qüestió i repte d'aquest model d'acompanyament es pot entreveure de tot el que s'ha dit anteriorment. La capacitat de revisar-se i reinventar-se en la mesura que les necessitats i problemàtiques socials van canviant i transformant-se normalment de manera més ràpida que els recursos i professionals.

Israel Alonso
Jaume Funes

Bibliografia

Fantova, F (Coord) (2005), *Definición de servicios de responsabilidad foral en el ámbito de la inserción social*. Diputación Foral de Bizkaia.

Fantova, F (Coord) (2008), *El acompañamiento en los servicios sociales. Notas de una jornada*. En www.fantova.net

Funes, J y Raya, E (2001), *El acompañamiento y los procesos de incorporación social*. Gobierno Vasco. Sense publicar.

Izangai Elkartea (2000,2003,2004), *Memoria Programa de Incorporación Social Izangai*. Bilbao

Martinez, N i altres (2002), *Manual de Buenas prácticas de los Centros de día de Bizkaia*. Publicado en Cuadernos sobre servicios sociales especializados e inserción social. Diputación Foral de Bizkaia y en http://www.gizartegaiak.ej-gv.net/GizarteGaiakContenidos/pdf/Manual_ultimo.PDF

Perez Eransus, Begoña (2004), *El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión*. Revista Documentación Social, núm 134, p. 89-108

Planella, Jordi (2003), *Fonaments per a una pedagogia de l'acompanyament en la praxi de l'educació social*. Revista Catalana de Pedagogia [Societat Catalana de Pedagogia] Vol. 2 (2003), p. 13-33

Planella, Jordi (2003), *De l'atenció a l'acompanyament social de la persona. Reflexions sobre un procés*. Revista de Treball Social, núm. 169 (2003), p. 52-68



-
- 1 L'Asociación Izangai, composta per socis, voluntaris i professionals, té com objectiu "atendre i promocionar col·lectius en situació d'exclusió, generant itineraris d'incorporació social i laboral". Des de 1999 el *Programa de Incorporación Social Izangai* desenvolupa una sèrie de recursos i intervencions en la zona de Bilbao la Vieja y San Francisco, a Bilbao. Des del començament es realitza un plantejament i una aposta per treballar des del model de l'acompanyament amb una diversitat de poblacions i persones en situació d'exclusió social. Aquest model ha estat contrastat i renovat dins de la pràctica i reflexió diària. Per això, tot i que només apareguin dos autors de l'article, aquest no seria possible sense les intuïcions, el treball diari, la reflexió i el contrast de persones com Carmen Echebarria, Juan Carlos González, Juan Carlos Arribas, Mertxe Gómez i la resta de professionals i voluntaris que durant aquests anys han fet realitat aquest treball d'acompanyament.
 - 2 **I zangai Elkarte**(1999), *Proyecto del Programa de Incorporación Social Izangai*. Bilbao
 - 3 **N.Martínez i altres** (2002), *Manual de Buenas prácticas de los Centros de día de Bizkaia*. Publicat a internet i **J.Funes i E.Raya** (2001) *El acompañamiento y los procesos de incorporación social*. Gobierno Vasco. Sense publicar.
 - 4 **F. Fantova (Coord)** (2005), *Definición de servicios de responsabilidad foral en el ámbito de la inserción social*. Diputación Foral de Bizkaia.
 - 5 En l'experiència d'Izangai es va definir com SAI (*Servicio de atención inmediata e integral*)
 - 6 En el moment actual s'han produït alguns canvis organitzatius, sobretot pel flux de persones immigrants que sol·liciten entrar en el Programa com una forma de trobar alguna connexió social per a les seves vides
 - 7 **Izangai Elkarte** (2000), *Memoria Programa de Incorporación Social Izangai*. 1999. Bilbao
 - 8 **Izangai Elkarte** (2003), *Memoria Programa de Incorporación Social Izangai*.2002. Bilbao
-