

Verónica
de los Reyes
Leire
Darretxe
María
José Alonso

Claus per a les bones pràctiques socioeducatives amb persones grans en residències

Recepció: 03-01-2018 / Acceptació: 13-01-2018

Resum

L'objectiu d'aquest article és identificar algunes claus educatives d'una bona pràctica a desenvolupar amb el col·lectiu de persones grans en residència. El mètode utilitzat ha estat l'estudi de cas d'una residència per a gent gran i dependents de Bizkaia i les tècniques seleccionades han estat l'anàlisi documental, l'observació participant i no participant i les entrevistes en profunditat. Finalment, s'han identificat unes claus que orienten les bones pràctiques en l'àmbit de la gent gran en residències.

Paraules clau

Bones pràctiques educatives, Educació social, Gent gran, Residències

Claves para las buenas prácticas socioeducativas con personas mayores en residencias

El objetivo de este artículo es identificar algunas claves educativas de una buena práctica a desarrollar con el colectivo de personas mayores en residencia. El método utilizado ha sido el estudio de caso de una residencia para personas mayores y dependientes de Bizkaia y las técnicas seleccionadas han sido el análisis documental, la observación participante y no participante y las entrevistas en profundidad. Finalmente, se han identificado unas claves que orientan las buenas prácticas en el ámbito de personas mayores en residencias.

Palabras clave

Buenas prácticas educativas, Educación social, Personas mayores, Residencias

Keys to Good Socio-educational Practices with Elderly People in Residential Care

The objective of this article is to identify some of the educational keys to good practice in working with elderly people in nursing homes. The methodology adopted was a case study of a nursing home for the elderly and dependent in Bizkaia and the techniques selected were documentary analysis, participant and non-participant observation and in-depth interviews. In conclusion the article identifies a number of keys that guide good practice in engaging with elderly people in nursing homes.

Keywords

Good educational practices, Social education, Elderly people, Nursing homes

Com citar aquest article:

De los Reyes, V.; Darretxe L.; José Alonso, M. (2017).
Claus per a les bones pràctiques socioeducatives amb persones grans en residències.
Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 67, 116-131



▲ Introducció

Sovint el tracte donat a la gent gran a les residències per part dels professionals no és el més adequat. Això es deu a diversos motius, com ara la manca de formació dels professionals, les rutines rígides de les residències, el tipus de model en què es basa el funcionament de la residència, etc. D'aquesta manera, aquesta investigació sorgeix de la preocupació pel canvi en el tracte que reben les persones grans a les residències, oferint una forma de treballar basada en les bones pràctiques. Per això l'objectiu d'aquest article és identificar algunes claus educatives d'una bona pràctica a desenvolupar per part dels professionals de l'educació social amb el col·lectiu de gent gran en contextos residencials.

Objectius de la investigació

L'objectiu d'aquest treball és realitzar una anàlisi crítica del funcionament i de les pràctiques dutes a terme pels professionals de l'educació social a les residències de gent gran i elaborar un seguit de claus basades en les bones pràctiques educatives que fomentin el bon tracte cap a les persones grans i la seva qualitat de vida. Com a objectius específics, a més, es pretén:

- Comprendre les bases teoricopràctiques d'una bona pràctica educativa en l'àmbit de la gent gran en residències.
- Realitzar una reflexió i una anàlisi sobre l'acció educativa dels professionals de l'educació social d'una residència de gent gran a Bizkaia.
- Identificar algunes claus d'una bona pràctica per al treball de gent gran en residències.

Marc teòric

Aclariments contextuais sobre l'*envelliment actiu*

Espanya és un dels països demogràficament més envellits d'Europa, segons les dades del Padró continu (INE) (Abellán i Pujol, 2016). Aquest envelliment de la societat ha estat ocasionat per dos factors principals. D'una banda, l'augment de l'esperança de vida, a causa de les polítiques sanitàries, socials i econòmiques, fa que es gaudeixi d'una millor qualitat de vida durant més temps (Miranda, 2006). Un altre dels factors és el descens de la fecundació, amb la consegüent reducció de la població infantil. Així, hi ha un progressiu envelliment de la societat i un allargament de les edats, amb un col·lectiu de persones majors de 85 anys anomenat envelliment de l'envelliment (Abellán i Pujol, 2016).

A més, la societat del segle XXI es caracteritza pels grans canvis i avenços. Sovint, atesa la fugacitat d'aquests canvis, es fa difícil adaptar-s'hi. Per això, ésser una persona gran en una societat moderna no és pas gens fàcil (Rodríguez, 2010). Aquesta societat aparta les persones grans que no poden seguir el ritme de la mateixa, generant una gran exclusió social. Tanmateix, aquesta visió ha de canviar i les persones grans han de ser considerades com a donants de temps, d'afecte i de saviesa (Bazo, 1996). I com afirmen Rábago, Roncero, de la Hera & Murillo (2015) això no ha de ser una preocupació únicament de les mateixes persones grans i dels seus familiars, sinó que ha de ser quelcom que impliqui tota la societat i els Governos, generant polítiques socials que promoguin el benestar de les persones grans i que possibilitin que aquestes continuïn participant activament en la societat.

Per això, s'han posat en marxa polítiques públiques que fomenten l'*envelliment actiu*, mitjançant les quals es pretén millorar la situació de la població més gran proporcionant un model que afavoreix la gent gran, però també la societat en general (Rábago i altres, 2015). L'*envelliment actiu* es pot entendre com un nou paradigma en què impera el discurs polític en la investigació social que s'està duent a terme sobre l'*envelliment* (Rodríguez, Rodríguez, Castejón i Morán, 2013).

L'OMS va definir l'*envelliment actiu* com un procés que permet a la gent gran potenciar el benestar físic, psíquic i el mental afavorint que puguin participar en la societat tenint en compte els seus drets, necessitats, desitjos i capacitats (OMS, 2002). Mitjançant l'*envelliment actiu* es pretén que les persones grans gaudeixin d'una millor qualitat de vida, i que aquesta caracteritzi aquesta etapa de la vida tot generant un nou model social en què les persones grans siguin protagonistes de les seves pròpies vides. Una societat que segueixi el paradigma de l'*envelliment actiu* ha de garantir recursos i centres que donin suport i que afavoreixin la cura de la gent gran fomentant una societat en la qual siguin reconeguts tots els seus drets (Bermejo, 2009).

L'*envelliment actiu* és, per tant, envellir d'una manera positiva tant per a un mateix com per a tota la ciutadania

L'*envelliment actiu* és, per tant, envellir d'una manera positiva tant per a un mateix com per a tota la ciutadania. Així, dins d'aquest paradigma, es destaca la importància de mantenir l'autonomia i la independència durant tota la vida. Això s'ha de dur a terme a través de noves polítiques innovadores, desenvolupant programes que fomentin la qualitat de vida i que ofereixin a la gent gran l'oportunitat de participar exercint les seves drets. Aquest model no només beneficiarà la gent gran, sinó que serà favorable per a tota la societat en conjunt (Bermejo, 2010).

Concepte i criteris sobre bones pràctiques

Optimitzar la qualitat dels serveis destinats a millorar la situació de les persones i sobretot quan aquestes es troben en risc d'exclusió, com és el cas de

la gent gran, s'ha de prendre com una fita a assolir o com un repte per a tota la societat. Per a això, caldrà realitzar diversos canvis en la forma de relació i de treball amb les persones grans (Bermejo, 2009).

Aconseguir-ho requereix que els treballadors del sector, a més de tenir un alt grau de qualificació, despleguin una sèrie de qualitats i característiques personals en la pràctica professional, com ara paciència, flexibilitat, sensibilitat, amabilitat, creativitat i, per damunt de tot, interès i respecte per les persones. (p. 24)

Una forma d'aconseguir aquest objectiu serà seguint una sèrie de bones pràctiques orientades a oferir aquestes millores. Són molts els autors i autores que han escrit sobre bones pràctiques (Bermejo i Maños, 2009; Gómez i Díaz-Veigá, 2011; Martínez, 2010), i existeixen moltes definicions que recullen el seu sentit i significat. A continuació, se n'exposen les més significatives de cara a l'articulació de les bones pràctiques amb gent gran:

- “Fa referència a la bona tasca professional, com a acció model, i per tant amb poder exemplaritzant per als altres.” (Martínez, 2010, p. 3)
- “Es defineix el concepte de bones pràctiques en la intervenció social en les persones adultes en situació de dependència i la seva relació amb els conceptes de qualitat de l'atenció i qualitat de vida.” (Martínez, 2010, p. 1)
- Un conjunt d'accions pensades per a introduir millores en les relacions, els processos o activitats, i orientades a produir resultats positius sobre la qualitat de vida de les persones.” (Bermejo i Maños, 2009)

D'aquesta manera, les intervencions que es realitzin estaran íntimament vinculades al concepte de bones pràctiques i han de ser pensades per oferir el major benestar possible a la gent gran tot respectant els seus drets i les seves necessitats. Ofereixen una oportunitat de canvi i de millora i permeten, al seu torn, l'empoderament i el desenvolupament de les seves capacitats, essent les persones grans les protagonistes en la presa de decisions. Els educadors i educadores, mitjançant les seves pràctiques, hauran de fomentar tant la independència com l'autonomia personal i l'autoestima (Martínez, 2010). D'aquesta manera, es pot afirmar que l'eix central de les bones pràctiques serà la qualitat de vida (Bermejo, 2009).

Les intervencions han de ser pensades per oferir el major benestar possible a la gent gran tot respectant els seus drets i les seves necessitats

Les bones pràctiques que desenvolupi un professional de l'educació social tenen com a marc referencial i orientador el Codi Deontològic de l'Educació Social (ASEDES, 2007), el qual es defineix així:

Un conjunt de principis i normes que orienten l'acció i la conducta professional, que ajuden l'educador i l'educadora social en l'exercici de la seva professió i milloren la qualitat de la feina que s'ofereix a la comunitat i als individus. (p. 21)

A més, en l'àmbit de la gent gran, s'insisteix especialment en tots aquells principis relacionats amb la bioètica. Aquests, centrats en l'àmbit de la gent gran, orientaran la intervenció basant-se en la idea que tot ésser humà mereix ésser tractat amb respecte i sobretot amb dignitat. Segons Zurbanobeaskoetxea, Mosquera, & Pablos (2015), aquests principis són els següents: dignitat com a fonament; la no maleficència i la justícia; i l'autonomia i la beneficència.

A més, hi ha uns criteris per poder valorar les bones pràctiques amb gent gran, els quals s'han de donar en la intervenció de manera obligada perquè aquesta pugui prendre com una bona pràctica (Martínez, 2010):

- Innovació respecte a la intervenció social habitual en l'atenció a les persones grans.
- Orientació cap a la millora de la qualitat de vida de les persones o grup relacionats en la seva atenció.
- Participació activa dels agents relacionats amb el desenvolupament de la iniciativa.
- Transferibilitat a altres recursos o contextos.
- Planificació del procés.
- Eficència en l'organització de recursos.
- Impacte positiu avaluat com a conseqüència de la seva implementació.
- Durabilitat de la seva aplicació.

Tenint en compte tot això, la qüestió, per tant, és avançar en la comprensió de les formes de treball educatiu en les residències, per analitzar si responen a aquests principis i criteris, i quins són els reptes educatius a què es dona resposta.

Residències: una resposta a la societat de la gent gran

Segons la Diputació Foral de Bizkaia (2005) la residència “és un lloc on les persones que necessiten algun tipus d'assistència en major o menor grau viuen de manera permanent o temporal” (p. 9). Les residències no sempre han gaudit d'un bon prestigi social ja que eren vistes com un lloc d'abandonament en el qual els residents no eren cuidats adequadament pels professionals i, generalment, la gent gran era reticent a viure-hi (Rodríguez, 1998).

Les residències eren vistes com un lloc d'*institució total* en què les persones eren tancades i abandonades pels seus familiars, aïllades de la societat i empeses a una rutina diària formalment administrada (Rodríguez, 2007). A poc a poc, aquest model va desapareixent de les residències donant pas als models d'atenció centrats en la persona.

L'atenció centrada en la persona comprèn una sèrie de principis que orienten la forma d'intervenir dels educadors i educadores socials. Entre aquests principis figuren el fet de reconèixer la persona com un ésser únic i irrepètible amb les seves característiques i les seves necessitats, la necessitat de conèixer les biografies de les persones, la importància d'oferir oportunitats perquè les persones grans puguin prendre les seves pròpies decisions i, finalment, la importància d'oferir suports que fomentin l'empoderament (Martínez, 2013). Aquest model permet als professionals conèixer les capacitats i fortaleces de les persones, cosa que resulta imprescindible per a dissenyar intervencions i activitats de qualitat.

Així i tot, el canvi de viure en una casa a viure en una residència pot resultar dur ja que les persones han d'abandonar el lloc que consideren la seva llar i en el qual, probablement, han viscut la major part de la seva vida per anar a un lloc desconegut i conviure amb persones desconegudes. Això pot portar a la pèrdua de control sobre la pròpia vida i a la pèrdua de les relacions socials (Rodríguez, 2007). En canvi, si busquem el costat positiu, la residència pot ser també un lloc on socialitzar-se ja que el fet de viure amb tantes persones i de manera tan propera permet crear noves amistats i, per tant, nous vincles afectius. Fins i tot algunes persones poden arribar a començar una relació de parella dins de la residència (Palacios, Ullastres i Salvador, 1990).

Per sort, a poc a poc es van introduint millores en l'àmbit de les residències a favor d'un procés d'humanització i de dignificació. Això està sent possible gràcies a la lluita diària i al treball dels professionals que es dediquen a la gerontologia (SIIS-Fundación Eguia-Careaga, 2011). Malgrat tot, encara resta molt camí per recórrer i molts canvis a realitzar. Per això, els professionals s'han de comprometre i han de realitzar el seu treball de forma crítica i reflexionant sobre les intervencions que duen a terme (Rodríguez, 2010).

L'atenció centrada en la persona comprèn reconèixer la persona com un ésser únic i irrepètible, conèixer les biografies de les persones, oferir oportunitats perquè les persones grans puguin prendre les seves pròpies decisions i oferir suports que fomentin l'empoderament

Metodologia

La metodologia emprada per realitzar aquest treball és qualitativa, atès que ajuda a comprendre en profunditat la forma de realització de la pràctica educativa, els seus principis, característiques, efecte, etc., des de la perspectiva dels agents implicats a través d'un estudi de cas en un Centre Gerontològic de Bizkaia.

Tècniques emprades

Després d'una revisió de la literatura científica basada en l'anàlisi bibliogràfic, és a dir, realitzant una recerca documental de diferents bases de dades, com ara Google Acadèmic i Dialnet mitjançant una exhaustiva recer-

ca a la qual s'han emprat paraules clau com “envelliment”, “envelliment actiu”, “residències”, “gent gran”, “bones pràctiques”, “atenció centrada en la persona”, “codi deontològic” i “bioètica” s'ha pogut elaborar el marc teòric. Concretament s'ha realitzat una lectura profunda de 29 textos.

La investigació s'ha centrat en un estudi de cas, és a dir, en una residència a Bizkaia, organitzada en unitats residencials. Aquesta residència és capaç d'allotjar un total de 274 persones dividint-les en 43 persones per unitat. Cada planta té assignats diversos professionals que treballen sempre amb les mateixes persones per tal d'oferir una atenció personalitzada tant en les relacions com en les cures.

Cada planta disposa de 17 habitacions individuals i 13 habitacions dobles, totes elles exteriors i amb bany. A més disposen de zones i serveis comuns com són la recepció, el menjador, la sala d'estar, banys, sala per a activitats i visites, la sala d'infermeria i despatx per a atenció mèdica. Dues de les plantes estan destinades a persones amb deteriorament cognitiu greu o molt greu i tenen un total de 86 places; aquestes plantes s'anomenen psicogeriatríques. A les plantes baixes hi ha ubicats diversos serveis generals oferts pel centre com són sales de visites, fisioteràpia, taller ocupacional, sala de psicoestimulació, capella, perruqueria, podologia, sala d'actes, sala multiusos, mini cinema, cafeteria, sala de joc, etc.

Cal destacar que la Diputació Foral de Bizkaia ofereix 27 places perquè les persones que no tenen recursos puguin disposar d'un lloc en aquesta residència. En aquesta unitat sociosanitària es proporcionen les prestacions necessàries a aquestes persones en situació de dependència que presenten necessitats intenses de cures socials i sanitàries, en un espai de transició entre l'hospitalització sanitària i la seva incorporació al domicili o a una plaça residencial ordinària.

Les tècniques utilitzades en aquest estudi de cas han estat les següents:

- *Observació no participant*: Gràcies al període de Pràcticum d'Educació Social, durant 6 mesos s'ha pogut dur a terme una observació no participant en diferents plantes de la residència. Durant les primeres 6 sessions es va recollir, mitjançant una Guia d'Observació No Participant, notes de camp sobre l'acció realitzada pels professionals, la qual cosa ha permès construir indicadors per a la recollida d'informació en la següent fase d'observació. Les sessions es duen a terme 2 dies a la setmana durant dues setmanes i tenien una durada d'una hora i mitja cadascuna.
- *Observació participant*: En les següents 14 sessions es van realitzar intervencions socioeducatives amb els residents i es van recollir notes de camp mitjançant una Guia d'Observació Participant. Les sessions es duen a terme 2 dies a la setmana durant dues setmanes i tenien una durada d'una hora i mitja cadascuna.

- *Entrevistes semiestructurades en profunditat:* Aquest tipus de tècnica qualitativa-narrativa s'ha utilitzat perquè permet un diàleg i una construcció col·laborativa del coneixement al voltant de l'objecte d'estudi. Les entrevistes gravades i transcrites s'han realitzat a tres educadors/es i a deu residents amb diferents temps de permanència al centre (taula 1).

Tabla 1: Entrevistes realitzades

| | | |
|---------------|----|--|
| Professionals | 3 | E1C: Educador social, coordinador i 19 anys d'experiència E2C: Pedagoga, coordinadora i 12 anys d'experiència E3E: Educadora social, treballant a planta i 2 anys d'experiència |
| Residents | 10 | 1. R7M91: 8 mesos 2. R7M80: 5 mesos 3. R7M802: 3 anys 4. R7M71: 8 anys 5. R1M75: 2 anys 6. R7M83: 5 anys 7. R7M712: 11 anys 8. R1M99: 3 mesos 9. R1M80: 2 anys 10. R1M88: 10 anys |

L'anàlisi de la informació recollida s'ha realitzat a través d'un sistema categorial mixt, ja que s'ha partit del marc teòric per desenvolupar unes categories prèvies, i aquestes s'han reconstruït a partir de l'anàlisi de les entrevistes realitzades als professionals. Les categories que s'han utilitzat per a l'anàlisi són les següents:

1. Percepció de la persona gran.
2. Necessitats de les persones grans.
3. Concepte de bones pràctiques.
4. L'acció socioeducativa.
5. Relació educativa.
6. Capacitats i habilitats dels professionals de l'educació social.

Per garantir el rigor científic i la dimensió ètica del procés d'investigació, s'ha utilitzat el contrast teòric i la triangulació de subjectes i tècniques. Així mateix, s'ha anat contrastant els resultats amb professionals implicats i la tutora de la universitat. A més, s'han tingut en compte qüestions ètiques, per la qual cosa s'ha mantingut el criteri de transparència, de manera que s'ha explicat la finalitat del treball i l'ús que es donarà a la informació a tots i totes les persones participants, assegurant així la confidencialitat. Amb aquesta finalitat, hem elaborat i hem signat un consentiment informat.

Resultats i discussió

A continuació, es presenten els resultats de la recerca considerant el sistema categorial elaborat.

Percepció de la persona gran

Els professionals han d'assumir la responsabilitat que la visió que la societat té de les persones grans sigui cada vegada més positiva. Per això, esdevé clau conèixer quina és la percepció que en tenen els professionals.

Una persona gran és una persona en majúscules i negreta que ha anat creixent i sumant infinites experiències de vida. És una persona que ha anat sumant anys i s'ha anat fent adulta i després major i, sí, és cert que fisiològicament tenen una sèrie de canvis. (E1C, 13)

S'ha pogut observar que aquesta percepció positiva està bastant interioritzada en els professionals de l'educació que treballen a la residència en la qual s'ha realitzat l'estudi, la qual cosa és imprescindible per poder oferir una bona pràctica.

Haurem de tenir en compte no només les limitacions de la gent gran sinó també les capacitats

És important que els professionals de l'educació social ofereixin una millor qualitat de vida a la gent gran, i una de les vies per aconseguir aquest propòsit és fomentant l'envelliment actiu. Com ja afirmaven autors i autores com Rábago, Roncero, de la Hera i Murillo (2015) o Bermejo (2010), aquest model no només beneficia la persona sinó tota la societat en general. Per això, la vellesa s'ha de prendre com una etapa més de la vida, igual d'important que les altres i en la qual s'ha d'apostar per un envelliment positiu, entenent la gent gran com a donants de temps, afecte i saviesa. Com a educadors i educadores, seguint el paradigma de l'envelliment actiu, haurem de tenir en compte no només les limitacions de la gent gran sinó també les capacitats.

Tocant-nos un envelliment normalitzat, estem parlant del 97% de la població, és clarament una etapa més de la vida en la qual és veritat que determinades capacitats a nivell fisiològic es deterioren i es veuen minvades, però també ho és que preservem una altra quantitat de capacitats i, a més a més, hem guanyat vivències a la vida com, per exemple: saviesa, la capacitat d'afrontar les coses d'una altra manera. (E1C, 15)

Necessitats de les persones grans

Saber detectar necessitats d'aquestes persones per poder cobrir-les i potenciar-les per poder crear una bona praxi esdevé de vital importància. Com ja

afirmaven Zarza i Martínez (2016) durant molts anys, les residències s'han caracteritzat per seguir un model d'actuació de tarannà assistencialista en què es duia a terme una valoració de la persona per determinar quines eren les necessitats que aquesta tenia. A poc a poc, aquest model va desapareixent tot donant lloc a un altre tipus d'intervenció en què les persones són tractades amb dignitat i en què es té en compte tot el que la persona és i, sobretot, el que ha estat.

En plantejar la pregunta sobre les necessitats que les persones grans poden tenir, els entrevistats van donar respostes similars:

Les persones que viuen aquí tenen necessitats fisiològiques, físiques, cognitives, funcionals, relacionals, motivacionals... Aquesta és la resposta que et puc donar si et contesto des d'un terme biopsicosocial. Però si et parlo des d'un aspecte més humanista et diria que la major necessitat de la gent gran és la necessitat de SER, la necessitat que estiguin amb ells, que els escoltin, que no baixem a planta únicament per a alguna cosa funcional que ens interessa com a professionals. (E1C, 17)

Una de les majors necessitats que tenen és la de sentir-se persona, que els fem sentir importants, escoltant-los, estant amb ells sense presses i tractar-los com les persones que són amb les seves circumstàncies i la seva història de vida. D'aquesta manera, senten que són tractades amb respecte i amb dignitat, tenint en compte les seves peculiaritats, les seves singularitats, amb tot allò que han estat al llarg de la vida i tenint en compte la persona que és en aquest moment. (E2C, 18)

D'aquesta manera es pot afirmar que la necessitat més demandada pels grans és la necessitat de ser reconeguts com a persona de drets, de ser tractats amb dignitat independentment de la seva situació, del seu estat de salut i de les seves circumstàncies. A més d'això, els professionals de la residència ressalten que les persones grans tenen molta necessitat d'afecte i el demostren sovint.

La necessitat més demandada pels grans és ser reconeguts com a persona de drets

Crec que tenen molta necessitat d'afecte, necessiten afecte, que estiguis amb ells no només a l'hora de fer la intervenció sinó després, en moments més íntims i sense pressa, crec que això és el que més demanden sempre a la gent gran, sentir-se estimats, escoltats i sobretot respectats. (E2C, 11)

Concepte de bones pràctiques

Optimitzar el treball que es realitza amb les persones grans no és una tasca senzilla, però sí que és imprescindible per a millorar la qualitat de vida dels residents. Realitzar una bona pràctica educativa és una cosa essencial per poder aconseguir aquesta optimització, i totes les intervencions que es

realitzin han d'estar relacionades amb aquest concepte, com afirma un dels entrevistats:

Les bones pràctiques són les accions que duem a terme amb les persones grans que possibiliten, capaciten, donen autonomia i independència, és a dir, tota aquella acció que vagi dirigida a ser realitzada amb la persona, no “per a” sinó “amb”, que fomenti una bon qualitat de vida i que ofereixi beneficis traduïts a potenciar la seva autonomia, independència, valer-se per si mateixa... Per a mi això seria una bona pràctica. (E1C, 20)

Les bones pràctiques com a accions que potencien l'empoderament i el desenvolupament de les capacitats

Algunes autores com Bermejo (2010) defineixen igualment les bones pràctiques com a accions que potencien l'empoderament i el desenvolupament de les capacitats. A més d'això, són preses com una oportunitat de millora i també com un repte per als professionals que treballen amb persones grans. Bermejo (2010) també considera imprescindible la idea que les persones grans tinguin l'oportunitat de triar el que volen i el que no, trencant amb la idea que els professionals els imposin únicament el seu criteri. Aquesta idea també és compartida per una de les educadores entrevistades:

Per a mi realment una bona pràctica rau no només en el que la persona necessita sinó també en el que la persona vol. (E2C, 13)

D'altra banda, quan es planteja a l'entrevista la possibilitat que es donin bones pràctiques a la residència, la resposta és clara per part dels professionals ja que consideren que es donen bones pràctiques, però confessen que encara han de millorar i treballen intensament dia a dia per aconseguir-ho.

Tenim bones pràctiques en les intervencions perquè partim de la persona, fem bones pràctiques també en la cura quan en lloc de ser objectes són subjectes de la intervenció i pensem en ells a l'hora de planificar la intervenció. (E1C, 37)

Crec que sí i crec que lluitem per això, és veritat que no sempre s'aconseguirà i hi haurà casos en què fallem, sempre hi haurà coses a les quals no arribem, però crec que les bones pràctiques des del moment que es personalitza ja van per bon camí i això permet que les persones tinguin qualitat de vida, que gaudeixin i sobretot treballar amb, per i per a la gent gran. (E2C, 31)

L'acció socioeducativa

En analitzar l'acció socioeducativa que es duu a terme a la residència, coincideix amb la teoria que ofereixen autors com Martínez (2010) que afirmen que, a l'hora de dissenyar i dur a terme intervencions, la persona ha de ser el centre, que s'han de tenir en compte les seves circumstàncies, les seves

capacitats i sobretot els seus gustos, de manera que l'activitat en si és un mitjà i no un fi.

A l'hora de preparar una intervenció el més important és tenir-los sempre presents a ells, com a professionals hem de superar-nos i no tenir només unes quantes activitats fixes que sabem que funcionen bé, hem d'anar més enllà i tenir en compte totes les pistes que les persones grans ens donen dels que els agrada. [...] Hem d'aprendre a escoltar-los perquè és una cosa molt important. (E3E, 40)

Una de les educadores que treballa a planta ens ofereix la seva particular visió sobre com es dissenyen les activitats i què és el més important a tenir en compte en el disseny de les mateixes.

La base de la intervenció socioeducativa és que la gent gran tingui projectes de vida, en el moment en què ingressen en l'àmbit institucional com és aquesta residència. [...] Cal incidir i treballar perquè les persones tinguin projectes de vida mitjançant els quals cultivin les seves relacions. [...] Cal treballar amb la persona, per a la persona, tenint en compte les històries de vida, fomentant i treballant moltíssim en les relacions en què les activitats es converteixen en un "mitjà per a" i no només en un fi en si mateix. (E1C, 10)

D'altra banda, en les entrevistes amb les persones grans, en preguntar per les activitats que es duen a terme a la residència, les respostes foren similars en tots els residents, amb una valoració molt positiva i manifestant el seu grat per les mateixes.

Em sembla que són molt divertides perquè em recorden a coses que feia abans de venir a viure a [...] i de coses que feia quan era una criatura (R7M91, 5). M'agraden, crec que les feu per entretenir i perquè ens ho passem bé (R7M802, 5).

A més d'això, tot i que afirmen que totes les activitats estan molt bé, en destaquen algunes com la de gimnàstica, el cor, el teatre o la pintura. També valoren positivament les activitats que els brinden l'oportunitat d'oferir els seus coneixements i les seves opinions.

Fem un munt d'activitats, però les que més m'agraden són la pintura, el teatre i el cor (R1M75, 7). M'agraden molt sobretot les de debat perquè sempre m'ha agradat estudiar i en aquestes activitats podem dir les nostres opinions i les coses que sabem (R1M99, 5).

Quan es qüestiona si es tenen en compte els seus gustos a l'hora de planificar les activitats la resposta és clara: consideren que els seus gustos i la seva opinió són tinguts en compte pels educadors i educadores.

Jo crec que sí es té en compte perquè moltes vegades ens pregunten a veure què és el que ens agrada per després fer activitats que ens agraden (R7M91, 11). Home jo crec que sí, que pensen en nosaltres quan trien activitats perquè són per a nosaltres i aleshores en nosaltres hauran de pensar (R7M802, 11). Jo crec que sí tenen en compte els nostres gustos i és que a sobre hi ha de tot per a tots els gustos (R1M75, 11).

Pel que fa al temps emprat en les activitats, manifesten que és l'adequat però que de vegades es fa curt ja que són molt entretingudes.

Algunes vegades se'm fa curt sobretot quan són temes que m'agraden (R7M91, 13). Em sembla bé el temps perquè m'agraden molt les activitats i participar en tot (R7M71, 13).

La relació educativa

La relació entre els professionals i les persones grans és molt especial, ja que hi ha uns vincles basats en la confiança, l'afecte i sobretot el respecte

A l'hora de parlar de la relació educativa, els professionals ens donen la seva particular visió destacant com n'és d'especial la seva tasca allà i la càrrega emocional que comporta. La relació entre els professionals i les persones grans és molt especial, ja que hi ha uns vincles basats en la confiança, l'afecte i sobretot el respecte. Això també farà que es realitzin millors pràctiques que fomentin la qualitat de vida de les persones.

Crec que ens fan ser millors persones, no és una feina gens sistemàtica, sinó que és una feina que et cala i és molt emocional. Necessites grans dosis de paciència perquè t'impliques amb la gent i et calen a dins. No perdre la il·lusió també crec que és molt important a l'hora de treballar amb les persones, crec que la il·lusió activa els motors, aquesta il·lusió es transmet i fa que no ens acomodem i no ens conformem. (E2C, 22)

Cal crear un vincle amb ells, un vincle de confiança, d'afecte... No es tracta només de dur a terme sessions i activitats i que després no hi hagi res més, necessiten una mica d'escalf humà, que ens asseguem amb ells, que parlem, que els escoltem. (E3E, 34)

Capacitats i habilitats dels professionals de l'educació social

A l'hora de definir les habilitats i capacitats que han de tenir els professionals que treballen amb persones grans fou difícil arribar a un consens o acotar-les en un petit grup ja que les tres persones entrevistades van coincidir en la idea que un educador o educadora social que treballi amb persones grans ha de tenir una infinitat de capacitats i habilitats. Tot i tenir en compte la complexitat

de precisió en la resposta, crida l'atenció com es ressalta la necessitat de ser capaç d'escoltar, de posar-se al lloc de l'altre i ésser creatiu, com s'observa en aquestes veus:

Les capacitats i habilitats que ha de tenir un educador o educadora són la capacitat de treballar amb la persona, d'escolta, però no com un objecte de la seva intervenció sinó com a subjecte, d'habilitats socials, d'empatitzar, però tot això és important fer-ho des de la humanitat, des de la tendresa, des del contacte... Podem estar molt ocupats en la nostra tasca com a educadors, però quan som amb la persona gran hi hem de ser en cos i ànima. (E1C, 25)

Considero que els educadors i educadores han de ser creatius, les activitats no poden ser "sota, cavall i rei", i a més és que tenim deterioraments cognitius molt variats, per això t'has d'esmerçar a fons per arribar a les persones perquè l'activitat tindrà uns objectius generals, però només amb això és molt complicat arribar a totes les persones. (E2C, 19)

En definitiva, a l'hora de treballar amb gent gran hem de tenir en compte els principis del codi deontològic esmentats anteriorment i, a més, hem de realitzar un treball en equip, cooperatiu, en què l'objectiu final sigui el benestar i la qualitat de vida de les persones.

Conclusions

La societat actual està patint un gran envelliment demogràfic que resulta cada vegada més evident i segons sembla seguirà augmentant en els propers anys. Això fa que hi hagi una major conscienciació sobre les necessitats i demandes de la gent gran i sobre com cobrir-les de la millor manera possible canviant els valors de la societat i desenvolupant nous recursos. Podem afirmar que la vellesa és una etapa de la vida que ha estat descoberta "fa poc" i a la qual la societat moderna s'ha d'adaptar. A més, es pot observar com la gent gran, generalment, arriba a la vellesa amb una bona qualitat de vida i amb bona salut.

En la nostra intenció de millorar com a professionals en l'àmbit de les persones grans, cal identificar algunes claus per a les bones pràctiques que ajudin a orientar l'acció socioeducativa. Aquestes claus ajudaran els educadors i educadores a desenvolupar pràctiques d'èxit en què la finalitat última sigui oferir qualitat de vida a la gent gran: tractar les persones grans amb respecte i dignitat; detecció de necessitats; potenciar les capacitats; oferir una atenció personalitzada; ser protagonistes de la seva pròpia vida; la importància de les Històries de vida; la importància de realitzar activitats centrades en la persona; establir relacions de confiança i afecte; ésser creatius. Claus que tenen com a guia orientadora els principis d'actuació desenvolupats en el

Codi Deontològic de l'Educació Social (ASEDES, 2007), com ara el respecte als drets humans i als subjectes, treballar en el marc de la justícia social, professionalitat i autonomia, coherència i aportar sempre a les persones una informació responsable i mantenir la confidencialitat.

Com s'ha pogut observar al llarg d'aquesta investigació i a través de l'estudi de cas realitzat a la residència de Bizkaia, el model assistencialista que s'ha estat aplicant a les residències d'Espanya durant molts anys està canviant. Com a conseqüència canvia la relació professional amb les persones grans, donant lloc a un tracte millor i més individualitzat, en què la gent gran és el centre de les intervencions i els protagonistes de la seva pròpia vida, i tenen l'oportunitat de triar i se senten respectades.

Verónica de los Reyes
Departament de Didàctica i Organització Escolar
Escola de Magisteri de Bilbao
veronicader09@gmail.com

Leire Darretxe
Departament de Didàctica i Organització Escolar
Professora adjunta de l'Escola de Magisteri de Bilbao
leire.darretxe@ehu.eus

María José Alonso
Departament de Didàctica i Organització Escolar
Professora titular de l'Escola de Magisteri de Bilbao
josebe.alonso@ehu.eus

Bibliografia

- Abellán, A.; Pujol, R.** (2016). Un perfil de las personas mayores en España, 2016. Indicadores estadísticos básicos. Madrid, *Informes Envejecimiento en red* nº 14. [Fecha de publicación: 22/01/2016. Recuperat de <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos16.pdf>
- ASEDES** (2007). *Documentos profesionalizadores: Definición de Educación Social, Código Deontológico del educador y la educadora social y Catálogo de Funciones y Competencias del educador y la educadora social*. Barcelona.
- Bazo, M. T.** (1996). Aportaciones de las personas mayores a la sociedad: análisis sociológico. *Reis*, 73/96, 209-222.
- Bermejo, L.** (2009). *Guía de buenas prácticas en residencias de personas mayores en situación de dependencia. I Parte: Bases y reflexiones en torno a las Buenas Prácticas en Residencias de personas mayores en situación de dependencia*. Oviedo: Consejería de Bienestar Social y Vivienda.

Bermejo, L. (2010). *Envejecimiento activo y actividades socioeducativas con personas mayores*. Editorial Médica Panamericana. Sociedad española de geriatría y gerontología. España.

Bermejo, L.; Mañós, Q. (2009). *Bases y reflexiones para las buenas prácticas en los centros de atención a las personas en situación de dependencia*. Oviedo: Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias.

Diputació Foral de Bizkaia (2005). *Manual de buena práctica: residencias de personas mayores*. Madrid. Recuperat de <http://www.ifas.bizkaia.eus/fitxategiak/dokumentuak/manual.pdf>

Gómez, P. & Díaz-Veiga, P. (2011). *Guía Práctica del Buen Trato a las personas mayores*. Sociedad Española de Geriatría y Gerontología.

Martínez, T. (2010). Las buenas prácticas en la atención a las personas adultas en situación de dependencia. *Informes Portal Mayores*, núm. 98.

Martínez, T. (2013). La atención centrada en la persona: enfoque y modelos para el buen trato a las personas mayores. *Sociedad y Utopía: Revista de Ciencias Sociales*, 41: 209-231.

Miranda, J. G. (2006). *Envejecimiento activo, envejecimiento en positivo*. Logroño: Publicaciones de la Universidad de la Rioja. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/343628.pdf>

OMS (2002). Envejecimiento activo: un marco político. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*. 37 (S2), 74-105.

Palacios, J.; Ullastres, Á. M.; Salvador, C. C. (1990). *Desarrollo psicológico y educación*. Madrid: Alianza Editorial.

Rábago, Y. G.; Roncero, U. M.; de la Hera, A. B.; Murillo, S. (2015). Envejecimiento activo en Bizkaia: situación comparada en el contexto europeo. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria*. *Revista de servicios sociales*, 59, 145-159.

Rodríguez, P. (1998). El problema de la dependencia en las personas mayores. *Documentación social*, 112, 33-63.

Rodríguez, R. (2007). *Residencias y otros alojamientos para personas mayores*. Madrid: Ed. Médica Panamericana.

Rodríguez, P. (2010). La atención integral centrada en la persona. Principios y criterios que fundamentan un modelo de intervención en discapacidad, envejecimiento y dependencia. *Informes Portal Mayores*. 106, 17 P

Rodríguez, G.; Rodríguez, P.; Castejón, P.; Morán, E. (2013). *Las personas mayores que vienen. Autonomía, solidaridad y participación social*. Madrid: Fundación Pilares.

SIIS-FUNDACIÓN EGUIA CAREAGA. (2011) *Los derechos de las personas mayores y el medio residencial, ¿cómo hacerlos compatibles?* San Sebastián: SIIS-Fundación Eguía Careaga.

Zurbanobeaskoetxea, L.; Mosquera, Á.; Pablos, B. (2015). *Código Ético para la atención sociosanitaria a las personas mayores (Vol. 78)*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.