

# Tracte o (mal)tracte en la relació socioeducativa



**El passat 30 de setembre, en el marc de les activitats relacionades amb el #DiaES, va tenir lloc a Barcelona aquest acte que va comptar amb l'assistència de més de 50 persones.**

**U**na de les preocupacions del Col·legi d'Educautores i Educadors Socials de Catalunya al llarg de la seva història ha estat construir un discurs ètic que impregni la tasca professional. Des dels inicis del Col·legi, doncs, molta gent ha treballat per tal que des de l'estructura col·legial es difongui, s'estudiï, es reflexioni i es debati sobre l'ètica i les bones pràctiques de la tasca dels educadors i les educadores socials.

**Per seguir avançant pel camí de l'ètica i la deontologia, a finals de l'any 2014, es va constituir un grup motor l'objectiu del qual és impulsar un Comitè d'Ètica al CEESC,** i una de les seves funcions principals és iniciar processos de reflexió sobre aspectes ètics que es plantegen en la tasca diària i pràctica de l'educador social.

Aprofitant la celebració del Dia Internacional de l'Educació Social, el passat 2 d'octubre, amb

activitats encaminades a donar visibilitat a la tasca que en el dia a dia fem com a educadors socials, des del grup motor d'ètica és va proposar organitzar un debat que va dur per tema **Tracte o (mal)tracte en la relació socioeducativa.**

El passat 30 de setembre, va tenir lloc aquest debat, emprant la metodologia de la peixera, una forma especial de discussió en grups petits. Un grup de persones amb punts de vista diferents es reuneixen en un cercle per parlar d'un tema, mentre que altres, en un cercle exterior, els observadors, els escolten i en un moment determinat reflexionen sobre el que s'ha comentat a la peixera.

Els nou professionals de diferents àmbits de l'educació social convidats al debat per tal que, a partir de la seva pràctica i experiència del tracte dels professionals a les persones ateses, posar sobre la taula aquelles qüestions que, en el dia a dia, plantegen dilemes ètics que, sovint, queden sense resposta, van ser Marta Olària (sense llar), Sera Sánchez (serveis socials), Jordi Usurriaga (VIH Sida i exclusió social), Pep Roig (salut mental), Jordi Orfila (infància), Carlos Sánchez-Valverde (infància), Marta Fitè (gestió a serveis socials), Roger Fe (sense llar) i Joan Dueñas (infància).

Com a observadors d'aquest debat vam tenir en Jorge Moreno (educador social), Paqui Gómez (treballadora social), en Joan Canimas (filòsof), Lola Lacuna (educadora social) i Begoña Román (filòsofa).

En Jesús Vilar, doctor en Pedagogia i membre del

Comitè d'Ètica de la Recerca de la URL, va ser el dinamitzador de la sessió i va emmarcar el debat a través de les següents idees que van servir de punt de partida per al debat.

- **L'ètica professional remet sempre a una dimensió pública** (no és suficient amb el sistema de valors personal-privat) i **col·lectiva** (es construeix a partir de la diversitat de punts de vista de les tradicions professionals per construir una proposta compartida de mínims).
- **La sensibilitat moral i la consciència política no capaciten automàticament per a la gestió efectiva dels conflictes de valor.** Un gran nivell de consciència sense estratègies de gestió pot esdevenir una font d'estrès i malestar moral.
- **L'activitat professional es dona simultàniament en quatre nivells d'acció:** en el posicionament de la professió, en l'especialitat de l'àmbit (que ja és interdisciplinari), en la concreció del territori i el recurs (que implica una dimensió institucional i corporativa) i en la pròpia vivència subjectiva de l'acte professional (que apel·la a l'autoconeixement i l'experiència). L'ètica professional ha d'articular aquests quatre moments.
- **Sempre hi ha una vivència subjectiva de conflicte.** Ara bé, que hi hagi una vivència subjectiva no significa que un conflicte professional hagi de resoldre's com si fos una qüestió personal-privada. En conseqüència, la gestió de conflictes ètics en la pràctica professional requereix l'existència de dispositius

per objectivar aquesta vivència subjectiva i adoptar la resposta més justa per a la persona atesa i més saludable per al professional.

- **Els dispositius per a la gestió de conflictes de valor han de tenir en compte la forma d'aquesta gestió** (com deliberar, on deliberar) i l'existència de continguts sobre els temes tractats (quina opció tècnica i conceptual s'adopta sobre una temàtica).
  - Els aspectes formals (espais i forma de deliberació) i de contingut (què genera conflicte i quina posició s'hi adopta) han de tenir presència en els quatre nivells anteriorment citats perquè no es produeixi un trencament entre els ideals de la professió i la realitat quotidiana del seu exercici.
- No es pot copsar íntegrament la riquesa del debat que es va produir a la sala, per això hem fet un intent d'agrupar les idees força de les intervencions de tots els participants, que van respondre algunes a les preguntes que el dinamitzador va llençar per a iniciar el debat.
- Com es concreta el "bon tracte" en la relació educativa i quins elements condicionen/difículten aquest "bon tracte"?
  - Al llarg de la vostra experiència, quins són els escenaris (no cal explicar situacions concretes) en què heu vist traspassats aquests límits? Quins dubtes o dilemes us han provocat? Com els heu abordat? Què us ha ajudat a prendre decisions?

## APORTACIONS DELS PEIXOS



### Carlos Sánchez-Valverde

Cal fer reconeixement de l'altre, amb més participació de la persona atesa en el seu procés i el seu projecte, i amb més respecte.

El bon tracte està dificultat per la tensió entre l'encàrrec (predomini del control) i la demanda (centrat en la persona i els seus drets).

El maltracte és un dels possibles

resultats finals en "el tracte" o la relació que hi ha hagut entre el professional i una persona. Aquest tracte està condicionat per elements inconscients, supòsits implícits que determinen com serà el resultat final: paternalisme, adjectivacions... dels quals sovint el professional no és conscient. És necessari tenir una actitud d'interpel·lació autocrítica que ajudi a fer explícit i conscient allò

implícit i inconscient: per exemple, compartiria públicament amb altres professionals allò que pensa de la persona que està atenent? En cas negatiu, vol dir que allò cal revisar-ho.

***El bon tracte descansa en una actitud d'autointerpel·lació permanent. Malgrat tot, es poden fer "petites rebel·lies quotidianes".***



### Sera Sánchez

El bon tracte es concreta en el respecte i el compromís amb l'altre, posant èmfasi en què l'altre tingui la "consciència d'haver-se sentit ben tractat".

L'encàrrec institucional pot condicionar la tasca professional, però el professional no és la institució, i encara que la representi això no implica necessàriament estar a favor del que la institució diu.

Un problema del professional és que cal estar atents als possibles

prejudicis o rebuig que li pot provocar la persona a qui atén. Sentiments humans, per altra banda, però que cal conèixer i contrarestar. L'educació social és un treball artesanal.

El treball en xarxa és una forma de suport per al professional a l'hora de contrastar punts de vista i prendre decisions

Determinats mantres de la professió, com el que les ajudes econòmiques poden facilitar el treball educatiu,

han fet molt mal. A vegades han creat situacions de xantatge a l'usuari (si fas tal cosa, rebràs tal ajuda) que tenen poc a veure amb la pedagogia o l'ètica.

***La persona atesa és lliure de decidir què vol fer, però el seu canvi està relacionat amb el vincle que estableix amb el professional, que ha de decidir responsablement com vol treballar, malgrat els condicionants contextuals (horaris, sous, pressions, etc.).***



### Roger Fe

Dins d'un marc de violència estructural. El bon tracte és "tractar amb sentit comú".

El professional té moltes tasques i molt poc temps per a la reflexió. La falta de reflexió pot portar a fer

actuacions injustes o "maltractadores" (que no ho són en si: per exemple, fer complir una norma de manera estricta) i sentir-se còmplice d'un entorn professional maltractador. Una forma de no donar un bon tracte és l'ús inadequat del poder com en

alguns casos "tallar la PIRMI".

***El bon tracte és posar el benestar de l'altre per davant de tot i "desobeir una mica". La persona sempre és el primer.***



## Jordi Orfila

No s'ha de confondre “poder” amb “autoritat”. El poder implica certa, o una total, asimetria en la relació, algú que domina (i, tal vegada, abusa) i un altre o uns altres que se sotmeten i obeeixen en virtut de la situació. El poder es pren (potser, per la força) o s'aconsegueix i s'exerceix; l'autoritat, no obstant, cal guanyar-se-la; és l'altre qui et dóna l'autoritat, confia en tu i segueix les teves paraules i/o els teus passos.

El professional, educador social, té la seva quota de poder, que el situa en una posició de privilegi respecte a l'educand; la qüestió està en l'ús que fa d'això. En última instància, el professional hauria d'utilitzar el seu poder per reequilibrar la relació i

mitigar la por de l'altre.

Existeixen condicionants laborals i de context que pressionen i no faciliten en absolut les coses al professional; així i encara, aquest ha de decidir com gestionar el seu temps, la forma d'enfocar la intervenció, el tipus de relació que desitja aconseguir amb qui té davant, què prioritza... Les dificultats del dia a dia cal projectar-les cap amunt, cap als responsables del recurs o servei, i no cap a les persones ateses; les pròpies dificultats cal aparcar-les.

El “bon tracte” és demostrar a l'altre que li importes. Més que de “bon tracte”, a mi m'agrada parlar del “millor tracte possible”, sempre

insuficient, per cert. Mai n'hi ha prou amb el que fem o ja hem fet; cadascú de nosaltres està obligat a fer-ho, i ser cada vegada millor. Aquesta postura, inconformista, m'exigeix donar el màxim de mi mateix (en la mesura de les nostres possibilitats i energies, segons les circumstàncies i sense angoixes, clar) o, si més no, em demana seguir intentant-ho.

***El bon tracte està fet d'amor i límits. El que guareix és la relació. Hem d'implementar en el nostre treball, en la nostra quotidianitat, una “ètica de l'hospitalitat i de la cura”, i practicar la compassió, deixar-nos tocar per l'altre.***



## Jordi Usurriaga

Sempre hi ha “tracte”. La qüestió és veure com és el resultat final d'aquest tracte, de la relació que s'ha construït: l'efecte final pot ser de violència, de benestar, de felicitat, de companyia... Cal buscar altres expressions que

ens parlin d'aquest resultat i que substituïxin la idea de maltracte com a expressió genèrica. En tota relació educativa, hi ha asimetria, és a dir, que el professional no és igual que la persona atesa (no vol dir superior, sinó que es troben en posicions diferents en aquella

relació concreta). Es planteja la conveniència de fer un dia un debat específic sobre la igualtat i l'ús del poder.

***El “bon tracte” és “fer-ho bé”. El “mal tracte” és “no fer allò que es podia haver fet”.***

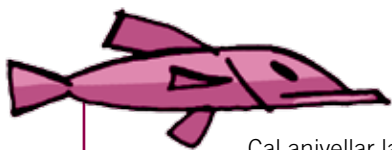


## Marta Olària

Som capaços de veure l'altre de forma simètrica? El bon tracte és sempre subjectiu. Consisteix en saber com se sent l'altre de ben

tractat, com se sent de reconegut. Pregunta si es pot resoldre el problema de la relació asimètrica.

***En el cara a cara, “qui sóc jo per dir-te com has de viure la teva vida?”. L'educador/a com a “dissenyador/a” de vides.***



## Joan Dueñas

Cal anivellar la relació asimètrica. Arribar a reconèixer l'altre com un igual. Usar el poder per apoderar i reconèixer l'altre.

Hi ha condicionants de tipus extern i de tipus intern. Els primers són els més evidents i sovint serveixen d'excusa per com s'actua. Els més difícils de treballar i sobre els quals es té una gran responsabilitat són els

interns: la predisposició, la voluntat de treballar per a l'altre, l'ús que ha de fer el professional de la llibertat (que pot estar "condicionada" per factors externs, però que és llibertat al cap i a la fi. Llibertat que hem d'exercir al màxim.

El maltracte que pot rebre el professional de l'estructura on treballa mai no pot justificar el seu

maltracte cap a la persona atesa. Hi ha moltes formes de tractar i d'acollir i que es pot arribar a una situació de molta igualtat.

***Cal reflexionar des dels condicionants interiors. És la forma de créixer. No justificar-se amb els condicionants externs.***



## Marta Fité

El professional rep una gran pressió per part de la institució on treballa que pot generar una sensació de maltractament institucional a la persona usuària. La burocratització dels serveis dificulta molt la creació

d'un bon vincle, fins al punt que pot arribar a no crear-se, i és important per fer partíceps les persones dins del seu pla de treball. Igualment, totes aquestes pressions institucionals poden servir al professional per autojustificar-se.

Hi ha un gran desconeixement de l'educació social per part de la societat.

***El bon tracte és la flexibilitat, l'adaptabilitat, el vincle i la investigació. Ser valents i interrogar-se i fer autocrítica.***



## Pep Roig

Les condicions estructurals d'alguns recursos porten el professional a haver de fer actuacions que podrien qualificar-se de maltractadores. Hi ha actuacions que cal fer-les, malgrat puguin resultar doloroses per al professional. El professional no té voluntat de fer mal però li en toca fer, forma part de la seva feina. Sovint és la solució menys dolenta que es pot fer en aquell moment (per exemple, contencions difícils amb infants o

joves molt descompensats). Aquesta actuació traumàtica es produeix per la necessitat d'evitar un mal major i es realitza dins del marc d'afecte/amor que el fet educatiu crea. Cal formar-se, trobar escenaris que ajudin a reflexionar i millorar la seva pràctica, però sense perdre de vista que hi ha accions que algú les ha de fer, que s'han de fer.

***El nostre tracte en la majoria de les accions/actuacions és bo. El bon tracte absolut és una utopia, un estel a seguir, com moltes altres que cal tenir en compte, però és un element que no ha d'empresonar ni ofegar el professional. Evitaria la idea que "mai no és suficient" perquè el professional pot caure en l'error de sentir-se permanentment insatisfet i viure la feina des d'un ideal irrealitzable.***

## APORTACIONS DELS OBSERVADORS



### Joan Canimas Brugué

Cal aclarir l'ús que fem dels conceptes de maltractament i de mala pràctica, perquè de vegades els fem indistintament i d'altres, els diferenciem. Quan els diferenciem, "maltractament" sol referir-se a una valoració ètica o humanística de l'acció professional, mentre que "mala pràctica" es refereix a una valoració tecnocientífica. En l'àmbit de la medicina, per exemple, se sol diferenciar el "tracte" del "tractament". Tot i que aquesta diferenciació es difícil de fer en l'àmbit de l'educació social, la qual cosa donaria peu a un debat molt interessant, de vegades va bé tenir-la en compte.

El bon tracte no té final, és una possibilitat sempre oberta, perquè l'ésser humà és obertura, projecte, ésser mai acabat, sempre obert

al canvi, a l'aprenentatge, a la indeterminació, a la millora. El bon tracte no es fonamenta tant en el reconeixement de la llibertat de l'altre, sinó més aviat en el reconeixement de l'altre, en la creença en la seva dignitat. I aprofundint en aquesta qüestió, no en una dignitat en sentit kantian, que es recolza en l'autonomia de les persones, sinó en la que prové de la tradició judeocristiana. El bon tracte reposa –o és molt interessant quan reposa– en la consideració que l'altre té un misteri, una sacralitat (laica) a la qual cal aproximar-se amb respecte, tacte, hospitalitat, acollida, cortesia, vincle, empatia, estimació, compassió... tots ells elements que giren al voltant de l'alteritat.

El bon tracte, doncs, és l'establiment de vincles, de lligams de respecte. És convenient, per tant, que els

professionals es cuidin i cuidin. Que cuidin el seu *ethos*, la seva persona, el seu caràcter, les seves relacions i les virtuts que porten cap a aquest bon tracte en termes humanístics.

***L'enunciat "el millor tracte possible sempre és insuficient" cal interpretar-lo de manera optimista i positiva, no en un sentit d'insuficiència i d'insatisfacció reactiva. S'ha d'estar satisfet amb el que es fa bé en cada moment, però a la vegada aquest èxit ha de servir d'al·licient per continuar avançant amb noves idees i noves propostes. Sinó, la pràctica professional no milloraria, el bon tracte a cada situació no avançaria donant respostes cada vegada més adients a les necessitats de les persones i de la societat.***



### Jorge Moreno

Es pot diferenciar el poder de la responsabilitat. És necessari mantenir un tracte humà, des del reconeixement de les emocions. El bon tracte és donar-se. És convenient demanar disculpes en el

moment del tancament de la relació (pels moments que l'altre no s'hagi sentit prou considerat). I cal que els professionals mantinguin una actitud autocrítica i una activitat reflexiva permanent sobre la pròpia pràctica.

***La relació educativa és la trobada entre la part subjectiva de tu i la de l'altre.***



### Lola Lacuna

Hi ha molts nivells de responsabilitat i no és just focalitzar-ho tot en el professional. Hi ha responsabilitats institucionals que transcendeixen allò que li correspon al professional

concret, de manera que cal plantejar-se quins límits hi ha en les responsabilitats personals i no assumir-ho ni posar-ho tot en aquell nivell més íntim.

***Cada vegada més curosa amb la vida de les persones. Demanar permís per estar al costat. Respectar el que l'altre vol... però donar-se sempre.***



## Begoña Román

Cal plantejar la idea de la responsabilitat dels efectes generats i no tant sobre les intencions (bones) del professional. La qüestió és veure quina és la conseqüència del tracte, quins són els efectes que la relació ha provocat, quina és la vivència de la persona atesa.

En tota relació professional sempre hi ha una violència estructural que pot tenir major o menor intensitat, però que sempre està present perquè entrem en un espai d'intimitat de

l'altre. De vegades, aquesta violència és necessària (o inevitable, com plantejava en Pep Roig) si realment hi ha un reconeixement de l'altre (es posen alguns exemples de caràcter mèdic en què es mostra com l'acció professional pot ser molt agressiva sobre la persona però inevitable per obtenir un bé final). L'entrada de l'educador/a ha de ser una conversa oberta, una esfera d'atenció i de cura en la relació educativa amb algú que és vulnerable. Aquesta relació ha de defugir un esquema tancat

d'acollida: cura, bondat, atenció a la vulnerabilitat com a posicionament... però sempre mirant finalment l'efecte i l'impacte que s'ha generat. La violència estructural del tracte es valorarà finalment en aquest efecte o resultat de la intervenció.

***Cito una frase parafrasejant Aranguren: "Perdona'm per anar temptejant per trobar la manera que puguis arribar a ser el millor que pots ser amb el que ets".***



## Paqui López

Cal diferenciar diverses tipologies o nivells de tracte (i el consegüent maltracte, si s'arriba a donar). Com els professionals ens relacionem amb la persona en les nostres intervencions, com els nostres equips prenen les decisions incorporant-la o no i com els diferents recursos de la xarxa es posicionen des d'aquestes accions, marcaran indubtablement com la persona senti que està sent tractada.

Sovint el professional es queda

atrapat entre la doble pressió que rep (externa, els factors contextuals, i interna, la pròpia manera de ser i d'entendre l'exercici professional). Per arribar a la desitjada "descompressió" hem de generar espais de trobada on pactar des de la negociació amb la persona atesa, oferint-li el nostre punt de vista com a professionals i un treball de qualitat en xarxa.

És fonamental reforçar els equips amb estructures de suport com

espais de reflexió i de construcció per generar arguments que ajudin a contenir aquestes pressions amb l'objectiu d'incorporar la perspectiva de la persona i del seu entorn. L'organització per la qual es treballa ha d'estar alineada amb aquests arguments per sostenir el professional en aquest recorregut.

***Cal treballar des de la moralitat i no tant des de la norma per fer petites revolucions.***

Després d'aquestes reflexions es va donar pas a les intervencions del públic, que va aportar al debat les següents reflexions i idees:

- Acompanyar fins i tot des del desacord, des del malestar amb la persona que s'atén.
- Incondicionalitat a l'altre.
- El bon tracte és donar tranquil·litat.
- La intervenció té com a finalitat generar benestar.

Per tancar el debat, en Jesús Vilar va citar una frase de Rabindranath Tagore: "la vida ens ha estat donada i la mereixem donant-la". L'educació social és una bona forma de retornar amb rigor, generositat, estimació, respecte i cura tot allò que hem anat rebent al llarg de la nostra vida.

***Per acabar volem agrair a totes les persones que han intervingut per exposar i exposar-se amb el relat de les seves vivències, inquietuds, contradiccions, debilitats i per aturar, per una estona, la nostra accelerada dinàmica quotidiana per reflexionar i parlar junts sobre el tracte o el (mal) tracte (de vegades també podríem afegir el no tracte) en la nostra relació socioeducativa.***

***Així mateix, volem agrair a la Mònica Vives, en Joan Flores, la Isabel Iniesta -estudiants d'educació social de la UB- i a en Jesús Vilar i la Maite Mauricio haver-nos fet arribar les seves notes sobre l'acte a partir de les quals hem elaborat aquest article. ■***