

▣ XV AIEJI ▣ **WORLD CONGRESS** ★ **CONGRÈS MONDIAL**

▣ III ESTATAL ▣ **CONGRÉS DE L'EDUCADOR SOCIAL** ★ **CONGRESO DEL EDUCADOR SOCIAL**

BARCELONA - 6-9 JUNY 2001



TAULA RODONA B1. ÈTICA I QUALITAT EN L'ACCIÓ SOCIOEDUCATIVA

Jean-Philippe Cattin
Alfaset. La Chaux de Fonds. Suïssa

AMB EL SUPORT DE:



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis

Barcelona,
la ciutat de les persones
Ajuntament  de Barcelona



Socrates



AMB EL PATROCINI DE:



1. INTRODUCCIÓ

Abans d'abordar el tema pròpiament dit, sento la necessitat d'exposar una sèrie de qüestions prèvies. A la nostra professió, sovint topem amb les mateixes dificultats, els mateixos dubtes, sense que, *a priori*, trobem veritables respostes. De ben segur, podem assegurar que no som aquí per renegar dels progressos indiscutibles dels actors socials i, encara menys, de la serietat i del rigor que s'han anat instal·lant en les nostres professions durant els darrers vint anys. Actualment, tinc la impressió que la reflexió dels treballadors socials es paralitza i roman estancada en un "punt mort". Analitzem amb tota cura les patologies, inventem un vocabulari especialitzat, atorguem una especificitat a tot, i, això no obstant, res nou no emergeix. Estem envescats en una immensa "confusió". Aquest concepte constituirà el fil conductor de la meva intervenció. Concedim-nos els mitjans per deslliurar-nos d'aquesta confusió, concedim-nos els mitjans per distingir la capacitat de veure de la de diferenciar. Només quan siguem capaços de "distingir", serem capaços de "relacionar-nos", "d'establir una relació", vet aquí el sentit profund de la nostra professió. En la meva opinió, ens trobem encara massa ancorats en la dualitat exterior (bé-mal), per poder trobar les nostres respostes educatives. No podrem vèncer aquesta dualitat fins que no ens qüestionem nosaltres mateixos com a actors socials, com a homes (amb la hac majúscula!), fins que no siguem capaços de distingir allò que és extern (saber fer) d'allò que és intern (saber ser). Pel que fa al saber ser, podem afirmar que, fins ara, només hem descobert els primers nivells de comprensió i consciència.

Mai no trobarem solucions reals en la quantitat. Actualment, estic plenament convençut que és la qualitat la que ens ajudarà a superar plegats aquest punt mort. La no-confusió és la "claredat", i és en la claredat que trobarem els ciments de la "qualitat" (heus aquí la qüestió d'aquest congrés!). Ètica i qualitat... "Quina és la qualitat de la nostra ètica?" Aquesta és una qüestió ineludible si volem trobar algun dia una resposta per a la qualitat de la nostra deontologia... de la nostra professió, d'allò que ocupa el temps en tots i cadascun dels instants de la nostra vida.

Endinsem-nos, doncs, en el tema d'aquestes jornades: l'ètica professional. Bravo per al seu creador... però no existeix. Aquestes dues paraules ens submergiran immediatament en la confusió més absoluta, la seva naturalesa no és pas la mateixa. Per quina raó, l'any 2000, no en tenim prou amb la deontologia? Provem d'aportar un aclariment sobre això (el meu, en el dia d'avui, se centra en la recerca del "sentit").

- D'una banda, tenim *l'ètica*: la nostra vinculació amb la vida i la mort. És interior i personal (vegeu l'annex 1). És la qualitat intrínseca del saber ser.
- D'altra banda, tenim *la moral*: per contra de les nostres creences existencials, la moral no prové de l'exterior. L'Església catòlica s'ha

sobrerresponsabilitzat i s'ha apropiat dels textos per alligonar-nos. La crisi de la societat actual farà que, indefectiblement, revalorem i remoralisem la moral com quelcom procedent de l'interior.

- També tenim *la moral social*: dirigida a un col·lectiu, a una ètnia, a un poble, a una cultura.
- I, finalment, *la deontologia*: conjunt de deures que s'imposen als professionals en l'exercici de la seva ocupació. És la qualitat del saber fer (més endavant, ens hi tornarem a remetre).

D'aquesta manera, podem extreure una identificació molt interessant a partir d'allò que, fins a aquest punt, hem pogut relacionar (vegeu l'annex 2).

Si l'educador especialitzat només treballa l'espai com a suport (1):

- Es limita a fer respectar el reglament
- Es complau en la sanció social
- Reforça la noció de "model" i ha d'ocultar les seves errades
- Només actua segons els "mitjans" i no existeix com a persona

Si l'educador especialitzat treballa amb l'espai (2):

- S'implica com a portador d'exigències
- Es converteix o pot convertir-se en una "referència"
- Existeix com a persona

Si l'educador especialitzat treballa dins de l'espai (3):

- És globalitzador
- Es refereix a allò que és essencial
- Pot constituir un guia al camí d'altri, perquè ha fet la feina.

La professió d'educador especialitzat (i/o d'actor social) és molt exigent. Avui dia, no podem pretendre complir aquesta funció si no anem a cercar les fonts a les profunditats de la nostra personalitat. El lligam entre la funció i el paper (qui sóc jo?) és primordial per a poder aspirar a aquestes prestacions de qualitat.

Fixem ara la nostra atenció en quins poden ser els indicadors de qualitat en les nostres intervencions educatives.

1.1. Dos incisos més per a evitar caure de nou en la confusió:

Actualment (almenys a Suïssa), a tot arreu es parla de qualitat. Fins i tot el nostre govern ens imposà sistemes de qualitat sota l'amenaça de deixar de rebre subvencions si no passàvem a formar part d'aquests sistemes (ISO – TQM – etc.). Aquests sistemes, procedents del món industrial, són portadors

d'escalas de mesura, de productes no conformes i, encara pitjor, de rendibilitat. El món social tremola al seu davant, aterrit per la por al judici quantitatiu. Certament, hi ha riscos i no hem d'ignorar-los, però, això no obstant, una cosa és segura (almenys en la meva opinió en el dia d'avui): aquests sistemes només són eines, mitjans i/o estratègies. L'eina ha de ser la prolongació de la mà (o del cor en el cas del treballador social). Amb un martell podem construir una catedral, però també podem assassinar algú. La persona que fa servir l'eina és qui li dona "sentit". Per tant, deixem de lamentar-nos, de sentir-nos víctimes i de pensar que ningú no ens entén. Redrecem-nos i tornem al nostre camí, deslliurem-nos de la nostra mala aptitud i consagrem-nos al treball per poder atorgar un "sentit" a la nostra professió i a les eines que se'ns proposen (donem gràcies a la celebració d'aquest congrés en el moment precís).

2. EXPOSO UN POSTULAT: EL RECONeixEMENT DE L'EDUCADOR NO POT PROCEDIR DE L'EXTERIOR.

La veritable feina de l'educador no es veu. Allò que veiem no és més que el suport a la seva acció profunda i educativa. De fet, si haguéssim d'esperar un reconeixement social (i, per tant, un sou) únicament a partir dels èxits socials perdurables del nostre gremi, molt em temo que ben poc rebríem en uns quants anys! Exemple: dos educadors surten de dues cambres de residents. Un resident crida i expressa el seu enuig, mentre que l'altre agraeix infinitament l'educador respecte a allò que acaba de succeir. Quin dels dos és millor educador? Això no ho podrem saber mai des d'un punt de vista extern.

Una vegada més, doncs, veiem que hem de trobar el nostre reconeixement al nostre interior. I, de ben segur, vosaltres em direu que això no és prou per garantir la nostra feina i ser reconeguts com a actors socials de qualitat pels nostres directors. I teniu raó, així que aprofundirem en aquesta reflexió.

"Per ser reconeguts... hem de ser identificables": heus aquí la clau de la nostra deontologia. Hem vist que havíem de resoldre la nostra identitat personal, dediquem-nos ara, doncs, a cercar la nostra identitat professional. En quin registre volem ser reconeguts en tant que actors socials de qualitat?

El que segueix és el testimoni de la feina duta a terme amb els equips educatius i pluridisciplinaris de la institució on treballa. Remarquem tres possibles nivells d'aclariment:

- La institució
- L'actor social
- L'usuari

Jo desenvoluparé principalment els dos primers registres per coherència amb el tema d'aquesta taula rodona i, també, evidentment, per manca de temps.

2.1. La institució

- Respon a la imatge d'aquells que hi treballen
- Té una responsabilitat social
- Ha d'estar al servei de totes les persones a les quals dona feina
- Ha de ser clara en les seves expectatives professionals i exigències
- Ha de ser portadora de regles

Com a estructura, si vol ser reconeguda, també ha de ser identificable. Aquesta feina de la identitat institucional no ha de consistir únicament en la producció dels directors. Tots nosaltres estem implicats en la constitució de la imatge i la identitat d'una institució. Una institució ha de definir amb claredat i per escrit:

- *La seva finalitat*: l'única finalitat possible per a una institució social és la "persona acollida". Totes les lògiques, totes les eines, totes les regles aplicades, han de convergir obligatòriament cap a aquest objectiu... si no és així, es produeix una "pèrdua de sentit" i ja no sabrem per quina raó ocupem el lloc que ocupem.
- *La seva missió*
- *Els seus objectius*
- *Les seves especificitats*

Amb l'ajuda de tots els professionals, hem definit un "codi ètic" (vegeu l'annex 3).

Fins i tot si hi ha un costat una mica idealista, àdhuc utòpic, aquest és el codi envers el qual hem d'encaminar-nos. Aquest codi és la nostra meta (no importa si, de vegades, no l'assolim). Però el fet que hàgim apuntat malament, no vol dir pas que hàgim de canviar de meta.

I encara una definició més de la "política de qualitat" (vegeu l'annex 4) (mercès, ISO!) que emergeix de la direcció com un fil conductor cap a tots els membres del personal.

Finalment, hem creat un principi institucional que hem anomenat "La doble exigència d'Alfaset", (vegeu l'annex 5).

I, amb la finalitat de definir de la manera més precisa possible les expectatives institucionals, cada col·laborador rep la seva "descripció de funció", que defineix el seu àmbit de responsabilitat i algunes de les tasques ineludibles i necessàries en un "plec de condicions".

Si una institució, una direcció, exigeix prestacions de qualitat dels seus col·laboradors, ha de definir "amb claredat els indicadors" (de qualitat) que actuaran com a punts de referència en la col·laboració professional, en un esperit de respecte mutu.

2.2. L'actor social... però, principalment, l'educador especialitzat.

Fins ara, hem percebut l'educador des del punt de vista de les seves intencions, allò a què aspira, allò per la qual cosa estableix la seva trajectòria de treball, el seu desig de fer la feina ben feta, el seu afany per ajudar els altres, etc. Fins aquí, els educadors estan d'acord i coincideixen en més del 90% dels casos. Tret dels problemes latents, tot està en ordre...

Però, amics meus, què passa amb la nostra realitat? Què pot interpretar una persona externa a partir dels nostres comportaments?:

- *Una forma de relació execrable*
- *Agressivitat verbal o mutisme* (en considerar que res no duu enlloc) en el transcurs dels col·loquis
- *Guerra de clans* dins dels equips
- *Manca de respecte* cap a les persones jeràrquicament superiors
- *Judicis de valor* respecte als monitors, docents, conserges, cuiners o altres
- *Existència permanent d'"allò que no es diu"* (els corredors esdevenen el lloc clau per a la presa de decisions o l'organització d'estratègies)
- *Presentació d'argumentació "límit"* per a l'obtenció de privilegis (sovint personals)
- *La manca de respecte envers els horaris*, arribades tardívoles i taxes d'absentisme elevades, i finalment,
- *"Acceptacions"* –per por de confessar desviacions, com ara l'alcoholisme o la perversitat sexual.

Siguem honestos: molt sovint, aquesta és la realitat institucional d'avui en dia (puc afirmar que així és a Suïssa, a la resta de països, no ho sé). És a partir d'aquestes actituds com s'estableix la imatge de la nostra corporació professional i jo entenc perfectament les persones que temen els sistemes de qualitat.

A més, si la nostra imatge es construeix a partir d'aquests comportaments, com podem esperar ser creïbles justificant-nos amb la nostra bona relació amb els usuaris? Ningú no ens creu... gràcies a Déu!

Un cop més, recordem que és més fàcil veure palla a l'ull d'altri que biga al propi.

2.2.1. *Els indicadors de qualitat centrats en un equip* poden declinar-se de la manera següent:

- *Acceptació de la regla d'or* (per unanimitat). "No es parla de les persones que no estan presents" o, dit d'una altra manera, "no criticaré ningú que no estigui present." Això és una baixesa, que molesta a qui escolta i no aporta cap utilitat per a aquell que no hi és. Es tracta d'una perversió de la nostra raó i una temptació de dividir el grup mitjançant la formació de clans. "Si rellesco, si m'entrebanco o si la meva còlera és

massa forta per mostrar-me d'acord (un cop el mal està fet), sempre puc tornar enrere, comportar-me de manera responsable i adulta, i arreglar les coses amb la persona implicada.”

- *Garantir una qualitat relacional envers tots els membres de la institució* Se'ns ha format amb aquest propòsit, nosaltres som els únics que comptem amb les eines necessàries i si no som nosaltres qui ho fem, ningú altre no ho farà.
- *Necessitar una definició* (de l'adult). Dir, gosar dir les coses amb la màxima claredat possible a les persones adequades, en el lloc i el moment adequats.
- *Instituir els col·loquis de funcionament*. Acceptar el fet de deixar de banda els usuaris per qüestionar-nos nosaltres mateixos sobre les nostres respostes i prestacions.
- *Aprendre plegats a distingir*. Ajudar-nos els uns als altres a discernir allò que pertany al ser o al fer. Quan sapiguem distingir, serem capaços de relacionar. Si no, continuarem vivint i actuant ofuscats per la confusió.(vegeu l'annex 6).

Heus aquí certs indicadors que permetran a un equip educatiu plantejar un funcionament de qualitat. Quan jo us deia que la nostra feina és quelcom d'exigent... De ben segur, per alguns és difícil, fins i tot molt difícil, ho reconec, però aquesta no és una raó prou contundent per no posar-nos a treballar. Ànims...

2.3. L'usuari

Certament és en aquest àmbit on es fa un ús més correcte de les competències dels actors socials. Així, doncs, n'hi haurà prou de remarcar els indicadors més importants per garantir un acompanyament de qualitat.

- *L'acolliment*: garantir un acolliment curós, mostrar clarament la nostra identitat de grup i d'institució per permetre a l'acollit una ubicació clara.
- *El contracte*: cercar plegats el *sentit* de la col·locació. Què farem i viurem plegats?
- *Metodologia d'observació*: definir els indicadors que ens permetran llegir la realitat social i l'emplaçament de l'usuari. Aquesta feina es fa conjuntament amb l'acollit.
- *Domini de la concepció*: és la garantia del seguiment de l'acompanyament en el temps.

- *Traçabilitat*: determinar les formes escrites (informe, nota personal, situació, projecte de vida, etc.) amb la finalitat de no perdre la "memòria" de la feina duta a terme (no oblidem que els equips canvien...).

Com a conclusió d'aquesta presentació, recordaré breument els tres eixos que avui dia resten per perfeccionar i desenvolupar:

- *Augmentar les nostres competències* per treballar en equip, lliurant-nos exigències relacionals que ens podran permetre ser reconeguts com a actors socials de qualitat.
- *Definir millor i aclarir les estructures institucionals* amb la finalitat d'augmentar el sentiment de pertinença dels actors socials. Els usuaris també se'n veuran beneficiats, finalment, això ja és molt personal,
- *Reconèixer* que els dos primers objectius mai no podran assolir-se si l'actor social no s'interroga sobre la seva pròpia persona, si no desenvolupa el seu interior, la seva profunditat en la qüestió "qui sóc".

Senzillament,

J.-Ph. Cattin

ANNEXE 1

ÈTICA

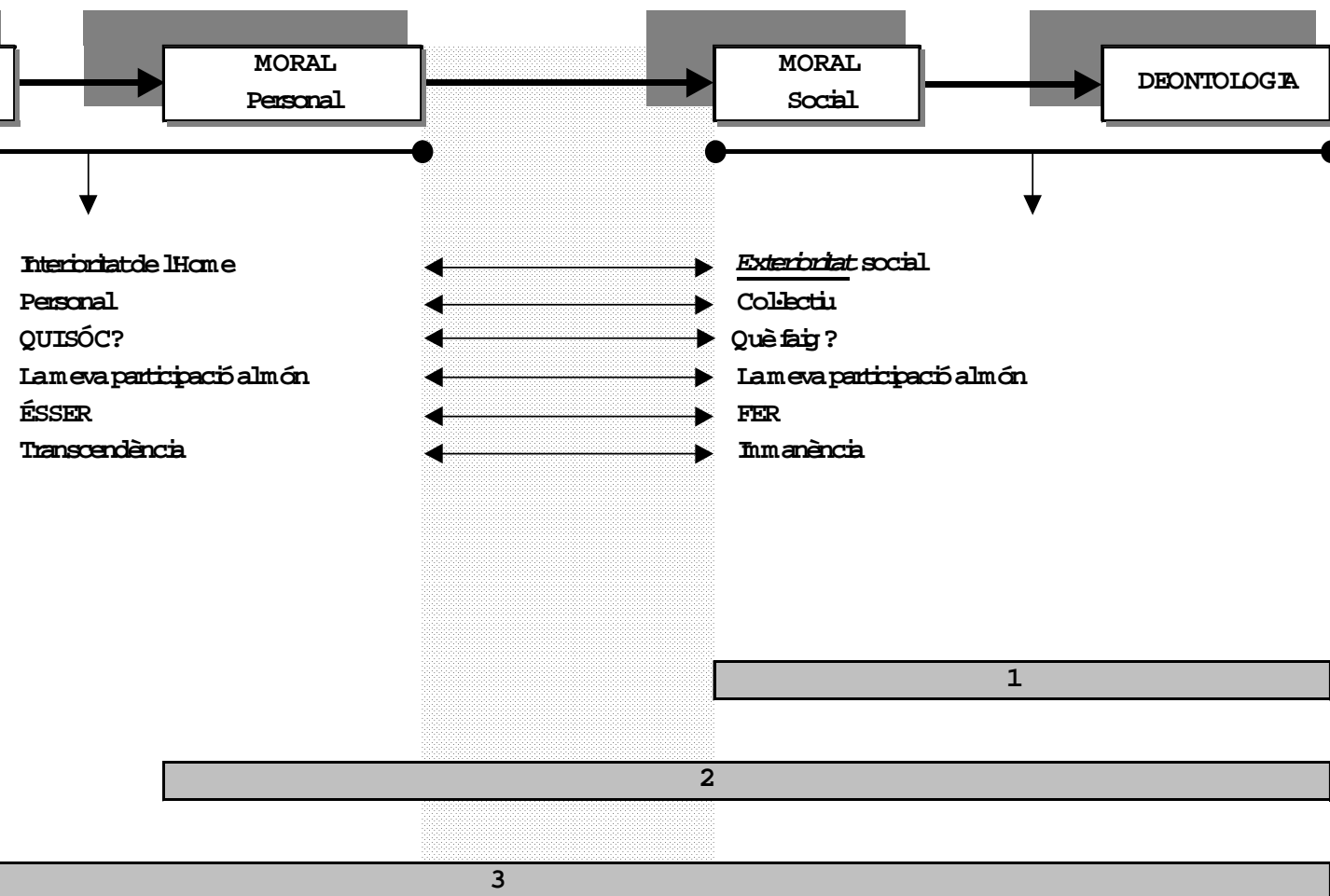
- Metafísica
- Espiritualitat – esoterisme
- Lleis ontològiques
- Allò diví, allò sagrat, l'esperit
- La no-dualitat
- Verb i esperit
- Els mites (fundadors, Noè, grecs, Cèdip, la Torre de Babel, Teseu, etc.)
- Els diferents nivells de consciència
- El silenci
- L'escala de Jacob
- La Càbala (Marc-Alain Ouaknin)
- Els textos sagrats
- El simbolisme
- El Principi, l'absolut
- L'home interior
- El coneixement d'un mateix
- Els Misteris de les grans profunditats
- El Coneixement (font de la Llibertat)
- La verticalització de l'Ésser
- La diferenciació (Jung)
- Allò femení de l'Ésser (Annick de Souzenelle)
- L'iris i el lotus (Henri Hartung)
- Exercicis iniciàtics (Karlfried Graf Durckheim)

Totes aquestes línies són portes.

Són les que per a mi han estat més importants, els les presento.

Si els ve de gust obrir-les.

Si senten la necessitat d'aprofundir.



ANNEXE 3

EXIGÈNCIES PEDAGÒGIQUES

Cada dia, l'equip pluridisciplinari de les Llars d'acollida i els monitors de tallers es relacionen amb persones "diferents" que no poden viure o inscriure's en un concepte social qualificat de "normal".

Cada dia, posem més afany en oferir un acompanyament de qualitat a aquestes persones.

"La qualitat és la satisfacció de las necessitats explícites i implícites dels treballadors minusvàlids i dels residents"

Aquest principi, que és la nostra finalitat institucional i el nostre codi ètic implica doncs:

- Garantir una actitud respectuosa de la persona
- Fer gala d'una capacitat d'escoltar que permeti d'establir una veritable relació, tenint en compte les persones globalment.
- Comprendre gràcies a la qualitat d'aquesta relació les causes de la minusvalidesa, per tal d'identificar completament les necessitats i respondre-hi amb gran rigor.

alfaset, La Chaux-de-Fonds

ANNEXE 4

MISSIÓ

La fundació alfaset té per missió acollir i donar suport a les persones minusvàlides adultes que pateixen invalideses físiques, psíquiques i mentals, i oferir-los llocs de treball i residència adaptats, amb l'objectiu de facilitar la seva integració en la societat.

ANNEXE 5

POLÍTICA DE QUALITAT

La direcció i els treballadors d'alfaset es comprometen a respectar el "principi de doble exigència", és a dir:

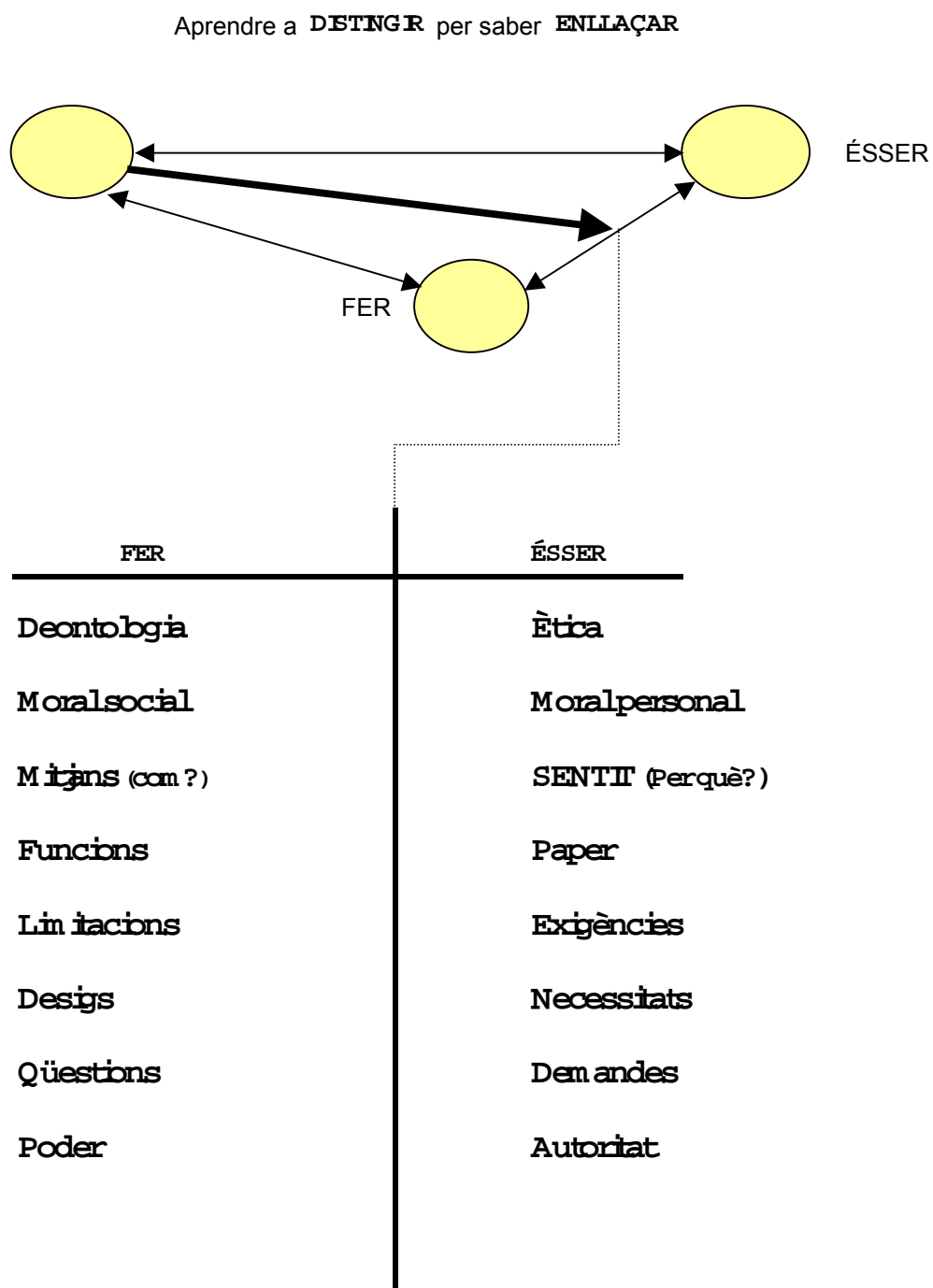
- Cadascú respecta les exigències inherents a la seva funció i a les seves tasques professionals.
- Cadascú respecta ineludiblement les persones minusvàlides.

La direcció d'alfaset es compromet:

- A establir, posar en marxa i aplicar un sistema de qualitat. Tots els treballadors de la fundació formen part retribuïda del sistema de qualitat, així com de la millora de la qualitat.
- Amb la implicació de tots els col·laboradors vàlids i minusvàlids, emprar per tal de garantir i millorar la qualitat, el preu i el termini de lliurament dels seus productes, i així satisfer i obtenir una fidel clientela industrial.
- Garantir i desenvolupar una qualitat i una capacitat d'escoltar que permeti establir una veritable relació amb les persones minusvàlides, considerant-les globalment.
- Garantir i desenvolupar una gestió eficaç dels recursos de la funció.
- Mantenir i desenvolupar un entorn i un clima de treball favorable a la comunicació, la transparència, el respecte mutu i la motivació dels col·laboradors.

alfaset, La Chaux-de-Fonds

ANNEXE 6



Aquest projecte s'ha dut a terme amb el recolzament de la Comunitat Europea.

El contingut d'aquest projecte no reflecteix necessàriament les opinions de la Comunitat Europea, ni implica cap responsabilitat per part seva.