

**jornades V d'infància**  
i educació social  
Eines metodològiques d'intervenció amb famílies

**13 de maig de 2010**

**Sala d'actes d'Arts i Oficis  
Recinte de l'Escola Industrial  
Comte d'Urgell, 187**



**DOCUMENT DE  
CONCLUSIONS**

**Organitzen**



**Diputació  
Barcelona**

**Amb la col·laboració de:**



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Acció Social i Ciutadania  
**Secretaria d'Infància i Adolescència**



# Eines metodològiques d'intervenció amb famílies

## jornades d'infància i educació social

El passat 13 de maig van tenir lloc les V Jornades d'Infància i Educació Social organitzades pel Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya i la Diputació de Barcelona. Al Recinte de l'Escola Industrial es van aplegar més de 200 professionals disposats a treballar per tal de millorar les condicions de treball entre infància i famílies.





## Ponència: Què diu la llei d'infància amb relació a les famílies?

**S**om al final d'un dels processos de canvi més importants quant a l'atenció a la infància a Catalunya: l'aprovació de la *Llei dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència* que, juntament amb el de la *Llei de serveis socials* i la *Llei estatal de promoció de l'autonomia personal*, estableixen un conjunt de lleis que milloraran el benestar de les persones i, especialment, de les famílies que se'n beneficiaran directament.

El Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya es va plantejar les V Jornades d'Infància i Educació Social com un espai de reflexió sobre l'aplicació d'aquesta llei i com un espai generador de propostes.

L'atenció a la infància i adolescència és un dels eixos clau dins de la tasca dels educadors i les educadores socials. Per tant, un dels grans reptes actuals és veure com trobar altres mecanismes d'actuació amb relació a l'infant on s'englobi una millora de les seves necessitats.

És per això que no només hem volgut parlar de l'atenció a la infància sinó també de la seva família. I no solament des de la reflexió sinó de l'acció.

Quan es van establir els objectius vam marcar els següents punts per poder endegar la nostra feina:

- crear un espai de formació, reflexió, debat i proposta al voltant de l'atenció a la infància a Catalunya i la seva regulació;
- potenciar el treball en xarxa per millorar la situació de la infància i l'adolescència en risc d'exclusió social.

Per tot això, a l'hora de concretar un espai participatiu per poder obtenir aquests resultats a les Jornades i, per descomptat, posteriorment, vam dissenyar mecanismes de treball que ens permetessin assolir aquests objectius. Per a això vam voler:

- fer palesa la importància de treballar amb famílies dins del sistema de serveis socials, i des del sistema de serveis residencials;
- donar a conèixer els diversos models de treball amb infància i família als professionals que treballen amb infants i adolescents;
- mostrar als professionals la nova llei d'infància i, en especial, en referència a la nova realitat poblacional existent;
- analitzar els diferents àmbits o espais d'acció amb la infància i l'adolescència;
- introduir continguts teòrics que serviran de base i de referent per treballar;
- fer un recull d'estratègies eficaces per fer front a diferents situacions, les quals s'aniran ampliant i perfeccionant durant les Jornades.

Abans de començar el procés, que s'inicia el gener del 2010, es van fer dues reunions preparatòries amb gent interessada i amb la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya. L'interès per part de totes les parts era centrar la tasca en la intervenció amb famílies i infants i joves i, sobretot, en la recerca i anàlisi d'eines metodològiques per al treball educatiu.



En el procés participatiu de l'organització de les Jornades es van crear quatre grups de treball al voltant dels eixos i dels espais d'actuació dels educadors:

1. Educació i treball comunitari amb infància
2. Treball amb famílies a partir dels Serveis Residencials (CRAE, etc.)
3. Els EAIA, un mecanisme d'intervenció global
4. Serveis Socials Bàsics i treball amb famílies

En total, en aquest procés han participat 29 persones, al voltant d'unes 7-9 persones per grup. S'ha convidat a participar-hi diverses entitats com FEDAIA, Diputació de Barcelona i Secretaria d'Infància i Família de la Generalitat de Catalunya.

La proposta metodològica del treball dels grups és un guió de quatre punts. En total cada grup va realitzar 6 reunions prèvies. Per fer-ho es va establir un guió de treball per als grups que va permetre assolir els objectius següents:

1. **Definició de conceptes teòrics bàsics:** es realitzen unes definicions generals dels conceptes d'infància i família i les específiques de cada àrea d'atenció.
2. **Anàlisi de problemes i necessitats:** es pretén que sigui un espai de reflexió on es puguin compartir els problemes i necessitats amb què ens trobem diàriament en cada àmbit.
3. **Cerca de propostes i eines metodològiques:** es demana la inclusió per poder incloure no només mecanismes usats de manera sistemàtica en cada àmbit, sinó també projectes o propostes innovadors.
4. **Coordinació i organització entre institucions i serveis:** s'intenta que aquest espai de reflexió comú pugui aportar transversalitat i donar una visió més general de l'àmbit d'infància i família a cadascun dels grups de treball.

Aquesta proposta, que pensem que fa una passa endavant del que s'ha fet fins ara, ens permet creure que les V Jornades de l'Infància no finalitzaran el mateix dia de les Jornades, sinó que romandran en els professionals per fer-los reflexionar durant un temps indeterminat.

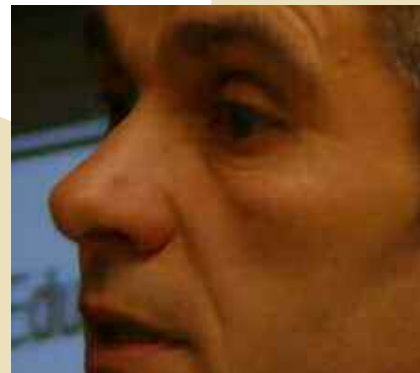
Aquest procés de reflexió amb relació a les Jornades i la detecció de propostes conjuntes de treball fan consolidar uns objectius i unes propostes comunes amb relació a la creació d'una comissió que pugui fer un acompanyament i un seguiment de l'aplicació de la llei i la seva implementació dins dels serveis.

La reflexió que es va dur a terme durant quasi cinc mesos ens va portar a unes conclusions globals que es plasmarien en:

- com s'entén en aquest moment el concepte d'infància i adolescència i a partir de quin criteri s'està intervenint?;
- com s'entén en aquest moment el concepte de parentalitat des de les múltiples mirades i serveis. Des d'on i com s'intervé en el suport a la família?;
- la necessitat d'una redefinició de les noves situacions socials, dels nous models de família, i de les noves realitats familiars;
- la necessitat urgent de definir el paper de l'educador dins dels serveis i en les funcions amb relació a les famílies. I com l'educador utilitza els nous mètodes de treball: les seves capacitats individuals, la participació, el vincle i la diagnosi;
- la manca de protocols, circuits i itineraris en molts serveis, tant d'actuació com de coordinació i així com del treball en xarxa;
- el treball en xarxa dóna coherència als recursos públics implicats, la transversalitat dóna coresponsabilitat amb relació als serveis, i el treball comunitari promou l'organització en comú cercant la identitat.

Dins del marc de les Jornades es va debatre per tal de conèixer les fortaleses i les debilitats i finalment poder establir un marc de propostes innovadores. Per tant, es van organitzar uns tallers per grups dels quals han sorgit les següents conclusions:

# 1 EDUCACIÓ I TREBALL COMUNITARI AMB INFÀNCIA



## FORTALESES (oportunitats)

- les NTIC (per a una comunicació en xarxa, àgil i de baix cost);
- la multiplicitat i diversitat de serveis públics, de disciplines i d'especialitzacions professionals;
- la proliferació de noves iniciatives de caràcter transversal i experiències sensibles a qüestions com el gènere, la participació ciutadana, la integració i acollida de nous nadius, la promoció de les NTIC, especialment amb població en risc d'exclusió, la remodelació dels espais urbanístics des d'una perspectiva de qualitat de vida i convivència (lleis de barris, PEC, PEE, etc.);
- la proximitat a la ciutadania de les administracions locals i els serveis municipals;
- el teixit associatiu ric i divers;
- la família que, especialment per la seva vinculació als infants, continua sent el valor de futur amb més potencialitat;
- el perfil professional i el tarannà de l'educador/a social: d'una banda, molt proper a la quotidianitat de les famílies; i de l'altra, amb especial tacte i sensibilitat per treballar amb les diferents institucions, serveis i iniciatives que configuren el territori;
- el treball i les accions amb infants en tant que arrossequin i comprometin els adults;
- escoltar la ciutadania i la comunitat en tant que genera i facilita els processos d'implicació i participació;
- el treball comunitari en tant que facilita i afavoreix la participació activa;
- el treball en xarxa en tant que permet un major i millor coneixement del nostre entorn; de les possibilitats d'aprofitament i de col·laboració mútua.

## NECESSITATS (febleses)

- d'una atenció més humana, que vegi persones per sobre de problemàtiques o necessitats (objecte de treball);
- d'una atenció més empàtica amb coneixement de la realitat i la quotidianitat que viuen les famílies i els infants;
- de conciliar vida laboral i familiar;
- de tenir en compte, a l'hora de donar suport, les noves estructures familiars;
- de trobar moments, espais de comunicació, relació i cohesió intergeneracional;
- de preservar-potenciar espais de relació social, de construcció d'identitat, d'intercanvi cultural i de promoció de valors de convivència i civisme;
- de dotar de prestigi i recursos suficients l'atenció social i comunitària;
- de potenciar l'educació més enllà de l'àmbit escolar i de les qüestions més estrictament acadèmiques;
- de formació i reciclatge dels professionals susceptibles de participar en el treball en xarxa i comunitari;
- de bagatge i experiències reals en aquests àmbits fins al moment poc treballats;
- de disponibilitat de temps per part dels professionals per -sense desatendre les demandes individuals i les urgències- poder fer treball en xarxa i treball comunitari;
- d'apropament i comunicació entre serveis socials bàsics, serveis especialitzats i serveis municipals com els culturals, educatius, esportius, de lleure, etc.

## Eines metodològiques i habilitats pròpies de la figura professional de l'educador social

- capacitat per redissenyar i innovar constantment procurant atendre millor i des d'una perspectiva educativa i de futur les necessitats, d'àmbit social, emergents i en constant canvi (la crisi actual és un exemple de com pot canviar la realitat i de la necessitat dels professionals atents i amb capacitat per donar noves respostes);
- sensibilitat per atendre la persona com a subjecte i alhora articular la coordinació amb altres serveis i professionals, amb coneixement del territori, amb contacte amb la comunitat, en definitiva amb una visió més global, comprensiva i humana;
- capacitat per analitzar i treballar des d'una perspectiva sensible a l'entorn social i treballar o atendre processos vitals per al futur de les comunitats, com ara l'acollida / la marginació; la integració / l'exclusió; el desenvolupament i la promoció / la cronificació i la devaluació;
- capacitat per proposar-dissenyar accions no només d'atenció individual i/o grupal sinó també de caràcter comunitari, orientades a un abordatge des de l'origen: fent protagonistes els mateixos subjectes, els col·lectius i la pròpia comunitat;
- l'educador social sovint apareix com un professional de referència; això es així per la seva disposició oberta a la comunitat, però també per la seva capacitat i disposició per moure's i per operar amb els diferents actors i agents que configuren el territori;
- molt vinculat a l'anterior, capacitat d'acompanyament a la persona, a la família, a l'infant en processos llargs, durs i complexos on intervenen múltiples i diferents institucions, serveis i professionals (ex. relatiu a la tutela, ingrés en centres, etc.);
- adaptabilitat als nous escenaris, les noves necessitats i demandes;
- amb capacitat per dissenyar processos i estratègies de motivació, participació de la ciutadania;
- amb disposició al treball en xarxa, als projectes transversals i comunitaris;
- el seu tarannà de proximitat i implicació transmet confiança i empatia envers els ciutadans;
- amb voluntat per conèixer, entendre i implicar-se i participar en el territori, en la seva vida social i cultural.

## Eines metodològiques pròpies del treball en xarxa o del treball en equip

- cal donar el protagonisme que mereixen als ciutadans, a les famílies i a la iniciativa social;
- pensar i dissenyar les accions, els plans de treball amb una perspectiva més humana: amb especial sensibilitat a la persona, al seu entorn i circumstàncies;
- una major i millor comunicació entre els diferents serveis i agents d'intervenció;
- pensar, modelar estratègies per a un millor aprofitament dels recursos públics existents i, també, dels recursos disponibles al propi entorn i la comunitat (serveis educatius, esportius, culturals, de lleure, de gent gran, etc.);
- dissenyar estructures de comunicació i coordinació prou cohesionadores, integradores i àgils;
- la necessària coherència i compromís polític;
- la disposició de recursos suficients;
- cal concertar mecanismes per garantir que els projectes iniciats es continuen, s'executen correctament i s'avaluen;
- cal preveure la vigència dels compromisos i el temps necessari per al desenvolupament d'aquest tipus de projectes.

# 2 TREBALL AMB FAMÍLIES A PARTIR DELS SERVEIS RESIDENCIALS (CRAE, ETC.)

## NECESSITATS (febleses)

- descoordinació EAIA – CRAE:
  - poc clarificat què treballa un o altre
  - diferents temps i urgències per un o altre
  - objectius a vegades no consensuats o organitzats
- als CRAE no ens acabem de creure la importància del treball familiar. Això s'ha de fer evident al PEC;
- no tothom (família-CRAE-nen-EAIA) coneix i/o participa del pla de treball;
- potser no es tenen en compte diferents models o particularitats de les famílies (diversitat de models de famílies, diversitat cultural, etc.);
- funcions de treball familiar als CRAE poc clarificades. Com ens organitzem millor als CRAE per treballar amb la família?

## FORTALESES (oportunitats)

- les idees i propostes de la nova llei;
- el recurs del CRAE és temporal. Si això ens ho creiem, es tracta d'una oportunitat;
- que les famílies ens considerin més com a suport que no pas com a amenaça potenciant la relació continuada i quotidiana amb les famílies;
- els educadors enmig del sistema o xarxa del menor i això ens dóna molta força i ho podem aprofitar millor.



**Grup de treball: Serveis Socials Bàsics i treball amb famílies**



**Grup de treball: Treball amb famílies a partir dels Serveis Residencials (CRAE, etc.)**



**Grup de treball: Treball amb famílies a partir dels Serveis Residencials (CRAE, etc.)**

## Eines metodològiques i habilitats pròpies de la figura de l'educador/a

- aprendre a acompanyar, essent més empàtics i flexibles en l'organització del centre, etc.;
- major proactivitat dels educadors en la relació amb l'EAIA, propostes, etc.;
- major formació i coneixements relatiu al sistema DGAIA, serveis, etc.;
- caldria una major formació continuada amb el tema acompanyament de les famílies, parentalitat, rols familiars, etc.;
- major ús d'aspectes de la guarda amb les famílies (acompanyaments, etc.). Major implicació de la família en aspectes concrets de la guarda del menor;
- factors d'ètica professionals;
- més comunicació amb les famílies a través d'entrevistes, nous canals, etc.

## Eines metodologies pròpies del treball en xarxa

- conèixer i reconèixer altres professionals i especialment les funcions dels altres;
- trobar espais compartits on poder parlar del cas i també de les funcions;
- Protocol – Pla de treball EAIA – CRAE – Família – Menor
  - claredat de funcions
  - discurs unitari
  - objectius compartits amb funcions diferenciades i acordades
- major implicació des de les EFI, no només en casos de desacord.



# 3 ELS EAIA, UN MECANISME D'INTERVENCIÓ GLOBAL

## FORTALESES (oportunitats)

- el vincle: el lloc proper als infants i les seves famílies (en especial l'educador social);
- l'educador social és un professional que està present a molts serveis, el que estableix una xarxa d'un mateix àmbit professional;
- establir com a nou paradigma les capacitats de promoció dels infants i les seves famílies;
- la llei de drets i oportunitats de la infància i l'adolescència.

## NECESSITATS (febleses)

- no quedar atrapats en una visió del conflicte com a problema; això no facilita canvis;
- evitar la duplictat i delimitar funcions clares i conegudes (entre l'educador social i els diferents serveis).

## Eines metodològiques i habilitats pròpies de la figura professional de l'educador social

- reivindicar la part preventiva i no interventiva;
- protocols i indicadors conjunts;
- reivindicació de l'especialització i formació especialitzada de l'educador social;
- donar importància a l'escolta activa amb la família i amb els professionals a nivell relacional i tècnic.

## Eines metodològiques pròpies del treball en xarxa

- implementar el treball en xarxa, entès com a grup de treball;
- treball en comú amb objectius comuns amb tots els serveis que treballen amb el nen;
- metàfora: el nen deixa de ser una pilota que passa de mà en mà per ser qui tria (té la possibilitat de participar) amb quina pilota (equips) vol jugar. Es converteix en subjecte de dret.



Grup de treball: Els EAIA, un mecanisme d'intervenció global

# 4 SERVEIS SOCIALS BÀSICS I TREBALL AMB FAMÍLIES

## FORTALESES (oportunitats)

- les noves lleis són en si mateixes una gran oportunitat que no ens hem de deixar perdre. Com a educadors socials hem de lluitar i hem de defensar allò que la llei ens marca: el treball comunitari, el treball en xarxa... ens vénen marcats per llei i, com a tal, ho hem d'exigir en els nostres llocs de treball.



**Taula rodona: Models de treball amb infància i família**

## NECESSITATS (febleses)

- als Serveis Socials Bàsics, moltes vegades rebem un encàrrec institucional de treball individual. La pressió assistencialista actual fa que sovint el treball educatiu, comunitari, grupal... quedi relegat a un segon terme;
- les propostes de treball grupal que, malgrat tot, puguin sorgir, acaben quedant molt limitades per temes pressupostaris i per temes relacionats amb el temps dels professionals (ja que l'encàrrec de treball individual continua);
- la nova llei no ha tingut en compte que hi ha territoris petits i molt dispersos que no poden comptar amb segons quins recursos i no ha tingut en compte alternatives per a aquests casos;
- sovint, les famílies ens viuen com a professionals del control, més que com a professionals d'ajuda i acompanyament en els seus processos;
- la llei no deixa clara la responsabilitat política a l'hora de gestionar i proposar recursos, per exemple, quan intencionadament no es creen alguns recursos per no fer visible alguna determinada problemàtica del territori que políticament no seria rendible;
- els horaris professionals dels Serveis Socials Bàsics tenen poc a veure amb la realitat dels horaris familiars i laborals de les persones a les quals volem atendre;
- actualment, la dependència passa clarament per sobre quant a prioritat política dels temes relacionats amb infància i família. Tot allò relacionat amb el lleure, el treball educatiu amb famílies, el treball comunitari... queda relegat per un encàrrec molt més assistencialista i relacionat amb la dependència;
- malgrat que s'ha augmentat la ràtio dels professionals als Serveis Socials Bàsics, les llistes d'espera són un dels grans problemes i políticament es dona prioritat a evitar queixes dels ciutadans i a disminuir-les, abans que al treball comunitari o per a projectes dels SSB.

## Eines metodològiques del treball en famílies dels serveis socials bàsics

- el primer que cal és conèixer què hi ha. Un bon sistema de recollida i anàlisi de dades que ens permeti programar, projectar i gestionar els recursos a partir de les necessitats detectades i no per modes o pressupostos;
- el treball grupal i metodològic amb famílies en situació de risc;
- el treball per projectes: elaboració de projectes de caire preventiu com ara grups de pares, escoles de pares, centres oberts, espais familiars... que permetin treballar amb les famílies i no per a les famílies, de manera que es pugui treballar amb la implicació de les pròpies famílies en la manera d'abordar les pròpies dificultats;
- recuperar el SAD familiar de treball amb família i petita infància. L'externalització d'aquest servei, les condicions laborals precàries del col·lectiu de treballadores familiars, la manca de formació de les mateixes en temes relacionats amb infància i capacitats parentals, fan molt difícil trobar professionals amb el perfil adequat per a dur a terme aquesta tasca. Els educadors socials reivindicuem, a més, el nostre espai com a formadors d'aquests professionals en aquests temes;
- treball grupal amb relació als reagrupaments familiars;
- espais de trobada i de treball teòric dels educadors socials dins de les pròpies institucions (ajuntaments) o territoris (consells comarcals). Creació de comissions per tractar temes concrets com l'absentisme, etc. o reunions d'educadors del territori per crear documents de criteris, projectes compartits, etc. Això permet fer més pressió i optimitzar recursos;
- plataformes de treball fora de les pròpies institucions també per elaborar propostes, projectes, documents, etc. i poder fer també pressió externa a les institucions. Aquí es reclama el paper del CEESC en això;
- servei de primera acollida d'educació social als equips de SSB, que permeti fer passar pel sedàs aquells casos que no cal que passin a seguiment;
- augmentar la pluridisciplinarietat dels equips de SSB amb noves figures professionals: mediadors, TF de petita infància...;
- fer bateries d'indicadors de salut familiar en positiu;
- treball en xarxa real, amb polítiques transversals reals que impliquin tots els serveis dels municipis (educatius, sanitaris, de lleure, de seguretat, etc.);
- el recursos no únicament s'han d'anomenar (posar-hi nom) i descriure, sinó que cal normativitzar-los mínimament per tal que tots parlem del mateix. Es posa com a exemple el desgavell que hi ha amb relació als centres oberts en aquest sentit;
- exigir uns mínims de qualitat dels SSB. Cal donar a conèixer i reforçar els serveis d'atenció a les persones que oferim a la ciutadania, de manera que siguin valorats i reconeguts. Es torna a posar com a exemple el Centre Obert: un centre obert no és un esplai on es va únicament a fer deures i a jugar, sinó que fa una tasca socioeducativa amb els infants que atén i les seves famílies que va molt més enllà. ■



# jornades V d'infància

i educació social

Eines metodològiques d'intervenció amb famílies

**Material elaborat en els espais  
de debat de les V Jornades, dinamitzats per:**

**Josep Algar, Sonia Baena, Sílvia Batet, Roger  
Brufau, Núria Danès, Blanca Fariña, Anna Jardí,  
Mónica Jiménez, Gabriel Marcet, Carme  
Martínez, David Montejo, Txus Morata, Joan  
Muntané, Alfons Nadal, Míriam Nicodemus,  
Rubén Pascuet, Maribel Pinza, Miquel Àngel  
Pulido, Anna Pratdesaba, Celia Premat, Charo  
Quero, Aleix Ripol, Vanesa Reverté i Esteve  
Torregrossa.**