

Aspectes de la intervenció en casuística individual en els Serveis Socials

Angel Martínez Moreno

Psicòleg. Coordinador Eq. Social de Base
Burjassot

Als darrers anys, està assistint-se a un procés continuat d'assentament dels Serveis Socials en les institucions públiques. Açò ha suposat la necessitat de reformular els plantejaments de l'acció social en diversos sentits. Per una banda, la reconceptualització d'aquesta en termes de dret dels ciutadans. Per l'altra, la professionalització dels agents socials (psicòlegs, sociòlegs, assistents socials, pedagogs i educadors, fonamentalment) ha fet palesa la necessitat de plantejaments «científics» que trenquen les formes de fer que es consideren caduques i alienants. Així mateix, no és alié el reconeixement del fet social com a multidimensional i, per tant, la necessitat d'abordar-lo d'una manera interdisciplinària.

Bàsicament són tres els espais sobre els quals l'agent social intervé: l'institucional, el grupal/col·lectiu i l'individual/familiar. Cadascun d'ells exigeix de l'agent social modes i estratègies particulars que caracteritzen la seua intervenció. Potser siga la individual/familiar aquella que encara recorda més insistentment formes de fer que els professionals desqualifiquen una i altra vegada. És, per al-

tra part, la més coneguda pel ciutadà i, en ocasions, la més «valorada» per les institucions (la pregunta del per què no ens la plantejarem ara i ací).

Serà d'utilitat apropar-nos a una anàlisi, encara que siga superficialment, dels elements que configuren la relació entre l'agent social i un sistema client en els processos d'intervenció individual/familiar des dels Serveis Socials, caracteritzats per tractar-se de relacions d'ajuda i que ací anomenaríem «assistencials» entenent-ho amb un sentit ampli.

Des del nostre punt de vista, cal un recentrament de l'acció social en general, i de la intervenció individual/familiar més particularment, sobre si mateixa, de manera que es faça possible una reflexió crítica pel que fa a les tasques i els processos en els quals s'intervé professionalment (Krack i altres, 1981).

Entenem aquí el procés assistencial com a aquell que es realitza mitjançant una sèrie de tasques d'interacció entre l'agent social i un sistema-client per tal de resoldre una mancança i/o situació conflictiva percebuda, si més no, per aquest darrer. Això ha

d'implicar necessàriament un acord mínim referent a la identificació de la situació, així com dels objectius i la forma d'aconseguir-los.

Definit d'aquesta manera, es tracta d'una relació de dependència del que ha de ser ajudat respecte del que ajuda, al qual se li pressuposa competència per part del primer. Tanmateix, quant a la consecució dels objectius proposats en el procés, la dependència és mútua (Maier, 1965). En aquest sentit, la primàcia del primer tipus de dependència sobre el segon caracteritza la forma assistencial benèfica tradicional.

Entre altres, el fet que s'entenga la relació assistencial entre l'agent social i el client com a un dret d'aquest últim, que es fa efectiu mitjançant la instrucció pública, ha dut en massa ocasions a no considerar suficientment en la pràctica la incidència dels factors motivacionals de l'agent social sobre el procés assistencial. Tanmateix, ens sembla una hipòtesi plausible aquella que assenyala els factors de la personalitat de l'agent de canvi com un element en gran mesura determinant de l'èxit de la relació assistencial en termes de

consecució d'objectius, per damunt de la metodologia emprada. L'enfocament «científic» de l'acció social haurà de considerar molt prioritàriament aquests elements si vol deslliurar-se de formes de fer que vénen en moltes ocasions determinades per la dependència simbiòtica entre agent social i el client. La dificultat de plantejar-se açò pot raure que l'eixida de la situació de dependència és capaç de plantejar, tant en l'agent social com en el client, un confrontament amb els motius i desitjos propis, que no sempre s'està en condicions d'assumir. Amb assiduitat, se'ns apareix l'agent social en el rol fonamental d'interpretador de les situacions conflictives i/o mancances del client. Són moltes les ocasions en les quals aquesta manera d'entendre la pràctica de la relació assistencial s'accepta per les dues parts. Apareix com a preservadora de la dels rols socialment assignats i, per tant, de la identitat professional i personal que s'assumeix (Beerne, 1984).

En la mesura que el procés assistencial suposa una forma de relació interpersonal, implica l'acompliment dels rols més o menys determi-

nats per part dels diferents actors (fonamentalment l'agent social i l'usuari), amb la intercalació dels interlocutors menys individualitzats («és norma de la institució...», «la urgència imposa...», etc.) que poden ser en nombroses ocasions ficticis (Goffman, 1959). Tanmateix, açò no suposa l'existència d'una separació radical entre els rols que s'assumeixen i els «actors» que els representen. D'alguna manera el rol assumit passa a formar part integrant de la pròpia personalitat dels actors.

Aquest fet, unit a la necessitat de dotar-se d'un sistema comú de símbols que permeta la interacció (sens dubte el més important és el llenguatge) es constituïran en dues de les claus essencials per entendre la relació assistencial entre l'agent social i el client. Igualment esdevindrà en condició per a l'èxit la forma en la qual es realitzen en la pràctica assistencial.

El procés assistencial pot ser analitzat bàsicament des de tres posicions complementàries (Maier, 1965):

— Des de la conducta del rol de l'usuari.

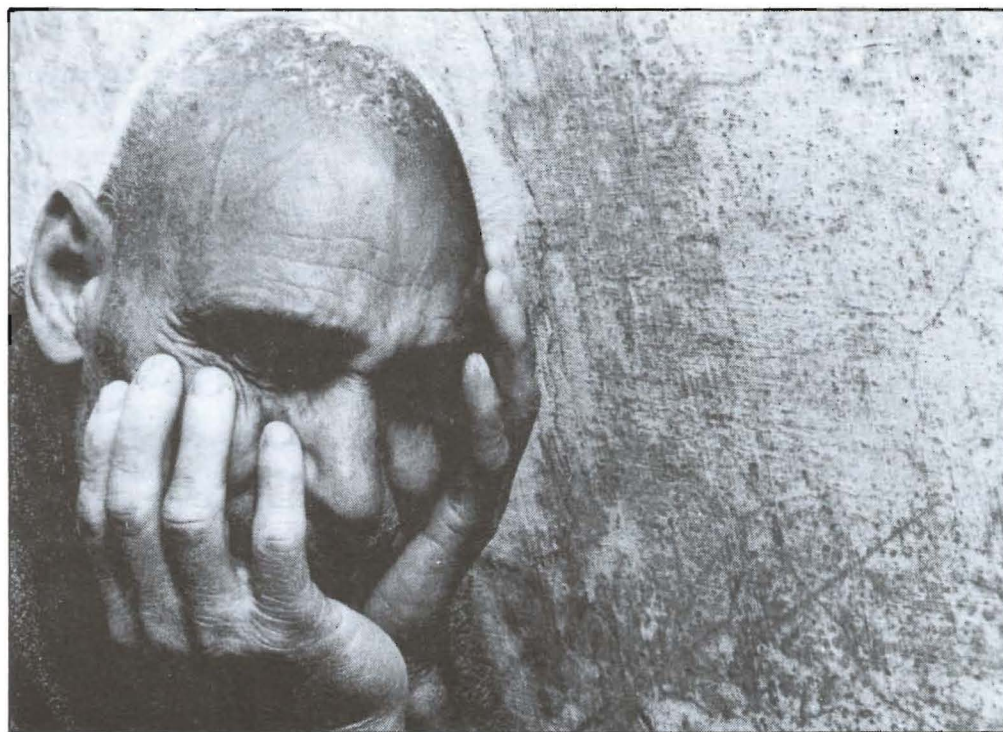
— Des de les funcions professionals de l'agent social.

— Des de la dinàmica del procés d'interacció en la situació d'assistència.

USUARI

No ens es possible traçar un perfil-típic de l'usuari en els processos d'assistència en els Serveis Socials. La generalització d'aquests ha produït que un nombre cada vegada més elevat de ciutadans puguen accedir a ells pels motius més diversos. Tanmateix, quan s'entra en els processos assistencials d'ajuda interpersonal amb un mínim de profunditat, podem apprehendre en el client alguns elements d'interès.

En general, la situació de l'usuari pot ser qualificada com de dependència. En la gran part dels casos, aquesta és assumida com a part fonamental del rol que acompleix (víctima). Precisament,



la funció del procés assistencial, i per tant de l'agent social, haurà de ser la reducció d'aqueixa dependència. En el «client habitual» açò es constitueix en el problema principal per resoldre. Per què no és així és, de moment, una pregunta oberta que intentarem de contestar, parcialment, més endavant. En general, es respon a una expectativa social que assigna al client el rol de personatge independent en la relació.

Per altra banda, el rol de client en la relació assistencial suposa en moltes ocasions un estigma que es deriva de la mateixa relació de dependència que s'hi estableix. Significa l'acceptació de no haver aconseguit de mantenir la seua independència, en el sentit de la capacitat per resoldre els seus propis problemes. A més a més, però, açò es fa palès socialment. Aquest és un aspecte desaturat generalment en la pràctica assistencial, la no consideració de la qual fa que aquesta funcione en moltes ocasions com a un element més en el manteniment de les situacions de «marginació» personal, i col·lectiva en el cas d'una acció individual/familiar en algunes zones determinades o sobre

col·lectius concrets de forma més o menys massiva.

Un capítol a part mereixerien aquells que s'han anomenat «clients professionals», tant els que s'apropen als serveis assistencials a la recerca de recursos econòmics i materials assiduament i sistemàtica, els quals solen conèixer igual o més recursos que els propis agents socials, com els que simplement pretenen l'atenció i el reconeixement, o ambdues coses alhora. Front a açò, cap preguntar-se seriosament per la funció que acompleixen els serveis assistencials i els Serveis Socials, en general, en la pràctica diària.

L'AGENT SOCIAL

L'agent social se situa sempre al si d'un context en el qual la seua funció cobra sentit. D'alguna manera esdevé en un exponent més de la societat en la qual viu i desenvolupa el seu treball. D'aquesta forma, el seu rol va determinat principalment des de tres posicions. Per una banda la demanda que fa d'ell la institució de la qual forma part; per altra, la més o menys explícita que realitza el client, i finalment el seu

propi sistema de valors, concepció de la persona i les relacions socials. Si considerem la possible discrepància entre els valors de la institució a la qual es deu i el que poden ser els seus propis valors, ens trobem front a una dissociació entre l'actor i el personatge que ha de ser representat en la relació assistencial amb el client. Açò provoca una certa «esquizofrènia» que situa difícilment en una posició favorable a molts agents socials professionalment competents, per altra banda.

Independentment dels objectius explícits de la intervenció assistencial, l'agent social intentarà de respondre en ocasions a objectius congruents amb el seu propi sistema de valors i en base a la percepció d'ell mateix com a persona i com a professional (Hernández, 1984). És a dir, actuarà en funció del seu Mite, i per tal de confirmar-ho. En aquest sentit el coneixement d'ell mateix i dels seus propis trets en la percepció de la realitat, que d'alguna manera imposa el client, s'ha de convertir en una tasca permanent de reflexió i autocrítica constructiva pel que fa als seus propis motius i formes de procedir. En

aquesta línia, no té per què descartar-se la intervenció d'altres professionals externs (fonamentalment des de la psicologia) que actuen com a facilitadors en el procés de l'evolució personal i professional de l'agent social. D'una altra manera, correm el risc que, ja que socialment s'assigna el rol de l'agent social una posició de poder sobre el client, la nostra interacció amb aquest esdevinga en una relació jerarquitzada real i que responga a les nostres pròpies necessitats «ocultes». Llavors poden donar-se situacions que semblen paradoxals: per una banda argumentar contra les formes tradicionals de l'assistencialisme tot reclamant mètodes més potenciadors de l'autonomia de l'usuari, i per l'altra, trobar-se totalment immersos en una pràctica quotidiana caracteritzada pel paternalisme que objectualitza el client en funció de nosaltres, mantenint així, indefinidament, la relació de dependència que la intervenció assistencial es plantejava eliminar com a objectiu.

DINÀMICA DEL PROCÉS ASSISTENCIAL

Tal com déiem, el procés assistencial es basa en l'establiment d'una relació de dependència entre el client i l'agent social pel que fa a una sèrie d'objectius que es plantegen des del primer moment de la relació o es descobreixen en el seu transcurs. La situació ideal seria que el grau de dependència estigués proporcionalment repartit. En realitat, però, sabem que no és així, almenys en moltes ocasions. La interacció entre l'agent social i el client és un camp abonat per a les relacions de dependència en el sentit negatiu del terme. L'anàlisi de les relacions entre l'agent social i el client amb una mínima perspectiva temporal es fa necessari per tal de descobrir els elements clau que mantenen i potencien la dependència en les interaccions d'ajuda.

En aquest sentit, ens serà útil per a l'anàlisi, el concep-

te de «Joc Psicològic» d'E. Berne. Aquest entén els jocs psicològics com a un conjunt d'estímuls socials entre dues o més persones (transaccions), les quals inclouen generalment algun missatge ocult (doble sentit) i que progressen cap a un resultat que pot ser previsible. La paraula joc no està usada aquí en el seu sentit habitual d'entreteniment o diversió, sinó més aviat fent referència a la dinàmica dels rols en les relacions interpersonals. Com a característiques dels jocs psicològics entesos d'aquesta manera podem ressaltar el fet que no són conscients, signifiquen formes de relació improductives i viciades, serveixen per manipular situacions de relacions interpersonals i per confirmar la percepció que els jugadors tenen d'ells mateix. La duració d'un joc és variable, va des d'uns pocs minuts fins a alguns anys en la vida d'una persona. Posem un exemple que molt bé podria donar-se en una relació d'assistència: una mare es presenta a un agent social plantejant les dificultats que té per establir una relació acceptable amb els seus fills i els problemes que això li origina. L'agent social li planteja una solució que creu viable i ella la rebutja tot aportant una argumentació aparentment plausible. L'agent social torna a plantejar una altra solució i és igualment rebutjada. I així una i altra vegada. Finalment la dona (client) ha aconseguit confirmar que el seu problema no té remei o que l'agent social en qüestió és un incompetent. Aquest acaba sentint-se malament amb ell mateix i amb una sensació d'impotència. Segurament, la dona hi tornarà amb el temps amb un altre problema o se les enginyarà per a trobar un altre agent social amb el qual poder repetir l'operació. L'estructura d'aquest «joc» és la primera que E. Berne va aconseguir sistematitzar.

Si ho analitzem més detalladament, observarem que el joc no hagués pogut continuar si l'agent social no ha-

gués tingut la «necessitat» d'ajudar el client.

Karpman (1969) descriu el mateix procés en termes de canvi de rols dels diferents actors. Així, en un primer moment, el client apareix com a «víctima» i l'agent social com a «salvador»; en un segon moment el client serà el «perseguidor» (desvaloritza a l'agent social) i l'agent social serà la «víctima» (se sent impotent). L'anàlisi dels rols en els quals es situen cadascun dels actors en diferents moments ens servirà per detectar si ens trobem immersos en un joc.

Els jocs psicològics no tenen lloc únicament en les relacions d'assistència, sinó, pràcticament, en totes les facetes de la vida. Amb el pas del temps s'han anat descobrint gran quantitat de jocs d'aquest tipus, i alguns són característics de les relacions d'ajuda que s'estableixen entre les persones, i per tant, també de les relacions assistencials. E. Berne en sistematitza alguns, com el que anomena «Tan sols tracte d'ajudar-te», el qual es produeix quan l'agent social dóna consells o normes de conducta que en ser realitzades pel client no produeixen l'efecte desitjat o tenen conseqüències desagradoses. Açò confirma la posició de l'agent social (si és que la té) que res profitós no és pot fer, o, si el client li ho retrain, que, en general, la gent és desagradada. El que anomena «Pota de fusta» es juga a partir de clients que addueixen problemes o situacions les quals li «impedeixen» fer la seua part en el procés assistencial, amb la qual cosa deixen l'agent social tota la responsabilitat de l'acció, ja que «què espereu que faça jo amb una pota de fusta?»

Les relacions de dependència negativa que s'estableixen en els processos assistencials en els Serveis Socials no són únicament els jocs psicològics. Tanmateix, aquests estan molt generalitzats entre els agents socials. Eixir-se'n suposa un esforç de comprensió de si mateix

per part de l'agent social, i una demanda de clarificació constant al client en els seus objectius. Igualment, el fet de fugir de l'aplicació de receptes rutinàries i una professionalització real que no es confonga amb la simple aplicació de tècniques més o menys vistoses. En el treball social, el «científic» passa per la consideració de tots els factors que intervenen, tot incloent el propi agent social. Entés en aquest sentit, la professionalització de l'agent social esdevé una garantia d'utilitat per a l'usuari.

CONCLUSIÓ

En cap moment s'ha pretés en aquest treball plantejar en la seua totalitat la problemàtica que envolta la intervenció individual/familiar en els Serveis Socials. Sobrepasa les possibilitats d'un article d'aquestes dimensions. S'ha pretés més aviat d'assenyalar «problemes» que, al nostre entendre, es donen en les relacions assistencials sense arribar a exhaurir-los. El punt de vista psico-sociològic adoptat resta justificat, al nostre criteri, per la manca de reflexió, almenys pública, sobre la qüestió de l'assistència en el nostre país. Quan aquesta reflexió s'hi dóna, es produeix, en termes estructurals o massa centrada en qüestions concretes, més sobre l'absència o qualitat dels recursos que es disposa que sobre els mateixos processos assistencials.

Som conscients que la visió que us hem oferit dels processos assistencials a molts els pot semblar catastrofista. Nosaltres no ho vegem així. Més aviat ha estat un intent d'assenyalar la necessitat que els professionals de l'acció social analitzem els processos en els quals intervenim i dels quals formen part essencial. Les qüestions que hem plantejat no provenen de cap món quimèric, més aviat suggereixen la necessitat d'un trobament quotidià entre els aspectes teòrics i els pràctics d'una part del treball social.