

Acollides.
De la pràctica a la teoria. Reflexions
Àngels Capellas Serra
Diplomada en Treball Social
Professional en el CDIAP de St. Boi del Llobregat

Tipologia d'article: conceptual o de reflexió

Resum

Acollida és l'inici d'un procés en el qual el CDIAP acompanyarà al nen i la família.

La fita en aquest primer moment del procés és que la família pugui posar confiança parlant. És a dir, facilitar-li el vincle en el saber de la institució.

Per aconseguir-ho cal "saber escoltar" des de la lògica del discurs de qui ens consulta, reconeixent i respectant la seva particular diferència. Així es pot ajudar els pares a sostenir per ells mateixos la demanda. Si això es dona, serà conseqüència que s'han trobat amb el seu propi saber. Del contrari l'acollida és pot convertir en un simple tràmit administratiu.

Qui fa la demanda en l'acollida és la família del nen o els tutors legals del mateix.

El concepte de família en aquest treball, s'orienta "amb la família que cadascú té en el seu cap" i és en el sí d'aquesta família concreta que el subjecte anirà aprenent coses i les anirà aprenent condicionat pel seu entorn.

L'entorn li transmetrà un conjunt de significacions que aniran influint l'infant, però serà ell mateix qui decidirà com s'anirà posicionant davant les coses que li vagin passant a la vida.

Paraules clau

Acollida, vincle, família, subjecte, responsabilitat, polítiques socials.

Abstract

To welcome is the beginning of a process in which the CDIAP will join the child and the family. .

Being able to establish trust with the family by talking is the goal at this first stage of the process. In other words, to facilitate a bond with the knowledge of the institution.

It must be known how to listen the speech's logic of whom is asking, and acknowledge and respect the particular difference to be able to achieve it. This way the parents can be helped to support by themselves their request. If this may occur, it is because they have found their own knowledge. Otherwise the welcoming could become a simple administrative procedure.

The child family or legal guardians are the ones placing the request at the welcoming

In this work the concept of family is guided by "the family which you have in your own head" and the individual will learn things conditioned by its own particular surroundings at the heart of this particular family

The surroundings will give meanings; becoming an influence onto the child. But only he will decide how to position himself in front of the events coming up throughout his life.

Key words

To welcome, bond, family, individual, responsibility, social politics.

Introducció

Aquest treball vol descriure una manera de realitzar les acollides en un CDIAP per part d'una treballadora social. Vol ser un treball de transmissió teòrica resultat de l'experiència pràctica. En una acollida tot el que els pares expliquen ha succeït, ha estat viscut per ells, però cal dir que és una “construcció” i que per explicar-ho han de seleccionar una part de la realitat que un cop verbalitzada es resignifica i pren nous sentits per ells. Pels pares, en moltes ocasions les preocupacions existeixen quan les poden verbalitzar i només llavors, els hi poden donar un sentit.

Com es veurà més endavant la treballadora social no es guia en les entrevistes d'acollida per un qüestionari ni un temps administratiu determinat. S'orienta segons la demanda dels subjectes que vénen a consultar, segons la seva posició en el que diuen i segons el seu temps subjectiu. El més important és tenir present que les dades que els pares transmeten i la forma com les transmeten en aquest primer moment, freqüentment porten inclòs el nucli del símptoma que s'anirà desenvolupant, treballant o anirà persistent al llarg de l'atenció en el CDIAP. Per tant cal ser-ne conscient de la importància que té la manera de fer la recollida d'aquestes dades; què diuen i com ho diuen, i no tant el que pugui dir el professional.

Vagi per endavant que aquest treball no és un estudi exhaustiu sinó unes reflexions que han ajudat a concloure que construir teoria des de la pràctica ajuda a la revisió de la feina feta en el dia a dia, així com a que el professional sigui conscient del que està transmetent, perquè després podrà fer-se responsable del efecte de les seves paraules.

En l'acollida es tracta del següent:

D'establir vincle amb la institució, un vincle de confiança.

D'ajudar a definir la preocupació d'uns pares que vénen a fer demanda en un centre especialitzat en el desenvolupament de la petita infància.

I per últim, de començar un acompanyament amb la família, pares i fill.

Crec que és necessari dir que no sempre el vincle de confiança amb

l'institució s'estableix, i que quan això passa, l'acollida es converteix en el tràmit administratiu d'entrada al CDIAP¹.

Una forma d'entendre l'entrevista d'acollida

L'acollida en el CDIAP correspon al primer moment en què el treballador social pregunta directament als pares què és el que els preocupa del seu fill.

L'acollida ha de poder ser un lloc on els pares es trobin còmodes, escoltats per poder explicar les coses tal i com ells ho senten, no només des d'una perspectiva determinada (mèdica, pedagògica, etc) en la qual repeteixen les paraules del professional derivador.

Es dona per fet que ells vénen perquè subscriuen el que els ha dit un professional o per que així ho han decidit per iniciativa pròpia.

És l'inici de la història clínica i d'un acompanyament fet a mida per cada família en particular.

En un principi no se'ls pregunta què els ha dit un tercer, sinó: “per què vénen a consultar?”.

A partir d'aquest moment, ja es pot constatar l'efecte que pot produir donar la paraula i s'obre un temps en què els pares poden parlar en relació al propi fill, des del lloc singular que ells li donen.

Es tracta d'escoltar quin és el nen que ells tenen en el seu cap, quin és el seu patiment, si és que el tenen, o quin és el seu posicionament envers el fill.

No es fa un diagnòstic, ni una conclusió, sinó que es parla d'un procés en evolució en el qual el CDIAP acompanyarà al nen i a la família.

En aquest primer moment la fita no és que vinguin, expliquin i escoltin una resposta. La fita és que vinguin i puguin dipositar confiança parlant, facilitar el vincle en el saber de la institució.

La demanda dels pares

És freqüent que la família arribi al CDIAP amb un volant de derivació on es llegeix què és el que preocupa a un professional, normalment de l'àmbit de la salut o la pedagogia.

A grans trets, en el moment en què s'adrecen al CDIAP, la demanda dels pares varia en funció de la posició que la sosté.

Defineixo tres tipus de posicions:

1.- La posició avalada per la queixa:

Són els pares que vénen a queixar-se ja sigui dels professionals que atenen el seu fill –la mestre que no l'entén, que no li té paciència, que és massa jove, que té masses nens en l'aula...–, ja sigui de la pròpia parella o de la família extensa –perquè la parella no fa el que hauria de fer com a pare o com a mare, o perquè no poden comptar amb els avis, o perquè l'àvia es creu que ho sap tot, etc.–, sigui com sigui és la queixa que els altres no estan a l'alçada de la seva funció.

2.- La posició sostinguda amb la idea de fer un tràmit:

Són els que vénen per “complir” amb algú a qui atribueixen certa autoritat o saber –ja sigui la mestre o el pediatre– però que no tenen una qüestió pròpia que plantejar. Són famílies que des del principi transmeten certa reticència a venir i la contrarietat que per ells suposa haver de venir a fer entrevistes, portar al nen a tractament...

3.- La posició sostinguda per la pròpia responsabilitat:

Són els pares que capten que alguna cosa no va bé i que decideixen demanar ajut.

Cal acompanyar-los en el procés de diferenciar responsabilitat de culpabilitat: evidentment, moltes de les coordenades de la vida del seu fill tenen a veure amb ells, amb fets i actes que els concerneixen, però això no els fa “culpables” del que estan copsant com a malestar en el seu fill.

Cal deixar-los explicar-se i no donar impressions diagnòstiques ni respostes que tapin qüestions que ells es puguin plantejar.

Cal ajudar-los a posar en ordre la seva demanda.

Per ells és un primer moment per començar a reconèixer o conèixer en veu alta que al seu fill li passa alguna cosa o que en aquell diagnòstic rebut per part d'un professional, de l'àmbit que sigui, ells se senten involucrats i s'adonen que poden ajudar al petit.

Sigui la causa orgànica o no, en aquest moment és important transmetre que més enllà de la patologia, del trastorn o del retard, és molt important ajudar al fill a adoptar una posició que li permeti viure-ho de la millor manera possible.

Per posar un exemple d'aquesta tercera posició, faig referència a aquelles mares que després d'haver historitzat com van ser els primers mesos de vida del seu fill, s'adonen de que “potser no vaig estar prou pel meu fill” perquè havia d'estar atenent uns pares malalts o qüestions laborals, etc.

Com ja he dit no es tracta de fer sorgir la culpabilitat, sinó la responsabilitat de cada subjecte. En aquests moments “d'adonar-se” no és que s'adonin sobtadament i de ple, és que possiblement ja anaven donant-li voltes a la relació entre l'atenció que li van donar al petit i el problema actual pel qual consulten, i quan han tingut el lloc d'escolta que els ha permès desplegar el que pot ser sense saber, però ja sabien, o el que ja sabien però no ho volien acceptar i menys verbalitzar-ho, els ha produït l'efecte de la responsabilitat.

D'una altra banda són molts els pares que comencen l'acollida dient que al seu fill no li passa res i acaben verbalitzant que ells mateixos ja tenien certa sospita però era més fàcil creure que el que els porta a consultar, es devia al fet que el fill encara és petit.

Hi ha pares que vénen a l'acollida sense saber que saben.

Mètode i efectes

L'acollida que plantejo, com ja he dit en la introducció, no ho és des d'una tècnica preestablerta, però sí que té una orientació per arribar a la fi prevista que és ajudar a formular la demanda particular d'uns pares en relació al seu fill i em serveixo de tres idees:

Una és la d'escoltar. Escoltar i donar el temps subjectiu que precisi el cas. O com refereix Saül Karsz “saber escoltar”².

L'altra, és que la persona que ve a consultar confii en l'escolta del professional i això produeixi un vincle en el saber de la institució.

Val a dir que hi ha agents derivadors que tenen molta confiança en el servei i la transmeten als pares de tal manera que aquests vénen al CDIAP amb la confiança preestablerta.

La tercera idea es la d'emmarcar l'entrevista en el procés de desenvolupament de l'infant des de l'orientació concreta que guia el professional.

En ocasions succeeix que els pares en sentir-se escoltats deriven la consulta a qüestions personals i no despleguen el motiu de consulta relacionat amb el fill, o no ho farien prou, de no estar conduïts a fer-ho.

En l'entrevista s'ha d'escoltar què expliquen sobre les vinculacions primerenques, l'organització i les expectatives familiars, què passava en la família i amb el nen en particular des d'abans del naixement, en el moment de la tornada a casa després del naixement i seguint l'evolució del fill en el sí de la família fins el moment de l'entrevista.

Plantejo l'acollida des de la tècnica d'escoltar la lògica del discurs de cadascú dels que vénen a fer-nos la seva consulta. D'escoltar en una entrevista oberta, cercant la possibilitat que els adults que vénen a parlar dels seus fills s'escoltin ells mateixos i puguin confiar-los en mans d'un altre.

Que puguin sostenir per ells mateixos la demanda perquè serà conseqüència que s'han trobat amb el seu propi saber.

Crec que es tracta d'afavorir que ells es puguin explicar i això comporta permetre que puguin relativitzar uns aspectes, prioritzar-ne d'altres i resignificar les coses que diuen del fill a l'haver-les d'explicar.

És a dir, poder anar perfilant una demanda i alhora quin lloc té el seu fill per ells.

Per exemple, és freqüent en les acollides, escoltar la frase: “estem desesperats, ja no sabem què fer”.

Són pares que descriuen conductes del nen que ells viuen com un mal comportament del fill adreçat intencionalment a ells: No els deixa dormir. Els desobeeix sense motiu. Els fa passar vergonya en públic, etc.

Un cop descrit el fill com algú que se'ls fa insuportable, espontàniament sembla que es retractin desfent-se en elogis cap el mateix nen, insistint que “quan està de bones” és un nen bo, afectuós, ho dona tot...

Aquesta mena de rectificació, fa pensar que s'han adonat del què han verbalitzat i de la mateixa manera, també volen deixar palès que malgrat el que han dit, també l'estimen i el volen ajudar.

Per tant no es tracta que el professional faci un llistat de preguntes “obsessives” per conèixer els pares i en acabat identificar-los i atribuir-los una sèrie de trets, per després intervenir en ells. Amb aquesta pràctica es tractaria, no de saber escoltar, sí de saber classificar.

Què es transmet

En aquest primer moment acollim els pares i/o adults referents del petit.

Els petits són representats pels adults. Adults que són precisament els que serveixen al fill, o al nen acollit, de model d'identificació, d'ajut per posicionar-se davant del que els passa amb la malaltia o qualsevol procés que estigui incidint en el seu desenvolupament.

Aquests adults que vénen a consultar són els que li oferiran les paraules, els gestos, el to de veu, etc, que li condicionaran la seva particular forma d'estar en el món.

El nen aprendrà a valorar-se segons el valorin a ell, a creure's que és el que li diuen que és.

Allò que els nens escolten dels que parlen d'ells, és el que els forma.

En les edats tant primerenques que atenem en els CDIAPs, l'entorn social i el familiar son fonamentals per a la constitució de cada subjecte i els hem de cuidar molt.

L'ésser humà, a diferència dels animals, no neix amb un patró de conducta preestablert. Aquest s'anirà construint segons la relació que estableixi amb l'altre i per l'altre, em refereixo als adults que tenen cura del petit.

En ocasions pel nen som l'únic “altre” diferent de la família que li pot oferir la possibilitat d'adonar-se que existeixen respostes diferents de les de l'entorn familiar.

Es tracta de transmetre als pares que les circumstàncies que envolten el fill, incloses les biològiques, tenen efectes sobre els subjectes.

La família

Crec imprescindible en aquest treball sobre l'acollida introduir el tema de la família, doncs en aquest primer temps de contacte amb el CDIAP que és l'acollida, els interlocutors, els que vénen a treballar una demanda són els pares. La família del nen del què es parla.

Arrel de les converses mantingudes amb els pares en l'experiència de les acollides, em qüestiono sobre el concepte de família i, sense generalitzar, crec que es pot dir que la millor aproximació no és una definició, ja que no es pot parlar de "Família" com un concepte únic sinó en funció de la perspectiva que li vulguem donar i l'època que vulguem triar. Podem dir que des de sempre ens han ofert tot un seguit de definicions que inclouen normes o regles diferents segons la religió, la ciència, l'economia, l'antropologia o la perspectiva de la que vulguem partir.

Des de l'experiència de la pràctica professional, tant en les acollides, com en l'escolta de les demandes de treball social, he observat que hi ha un, o potser més d'un denominador comú entre els subjectes quan parlen de les seves famílies i que cadascun d'ells els viu o interpreta de forma particular.

Un d'aquests denominadors comú té a veure amb la demanda de ser estimat.

En ocasions quan els pares vénen a l'acollida a parlar del seu fill parlen de la pròpia infantesa i un dels temes més recurrents expressats com una queixa cap els propis progenitors fa referència a la manca d'amor, a la fragilitat dels vincles familiars per suportar determinades situacions de crisi, al fracàs de les expectatives de suport, etc.

D'altra part, encetant una nova perspectiva sobre el tema, que no puc deixar de mencionar, és la que té a veure amb la política social entesa com³ "...l'acció pública que afecta a la gestió dels recursos per produir béns i serveis d'utilitat col·lectiva i, la consegüent distribució de manera que generin el màxim benestar possible...". També és Política Social: "les decisions que pren una entitat sobre quins serveis oferirà als seus membres o a d'altres persones o grups...". I per últim vull incloure una tercera forma d'entendre la Política Social⁴ "...entesa com la que dóna sentit als intercanvis entre professionals i destinataris i defineix els recursos que s'han de mobilitzar i les finalitats que han de ser respectades".

En la meua opinió per la política social, en termes generals, la família no sols té a veure amb un lloc d'amor, sinó també i molt especialment, amb un lloc on "adaptar-se" a unes normes establertes política i socialment.

La política social, entre d'altres funcions s'entèn que té la de vetllar per ajudar a qui no disposa de recursos com ara sostre, educació o sanitat però té capacitat d'estimar als seus fills, o bé, tot el contrari.

Dono per fet que la dificultat més gran amb la qual ens podem trobar en la pràctica de qualsevol disciplina és la de definir el concepte estimar, i encara afinant més, definir què és "estimar bé". Aquest concepte sempre es remetrà a la particular forma d'entendre i de viure-ho per cada pare i per cada fill. Cal tenir en compte que les coses mai no quadren del tot en una família, inclús, com diu alguna companya del CDIAP, cal tenir en compte que el disfuncionament no deixa de ser una manera de funcionar.

Es parla i està escrit en importants documents legals que ara no cal enumerar, que el ciutadà, en especial els infants, tenen uns drets, però jo crec que aquests drets no es poden exercir sense recursos i sabem que els recursos es reparteixen segons les prioritats de les polítiques d'un país.

A tall d'exemple, afortunadament no freqüent: Una dona amb dos fills, sense l'ajut econòmic ni el suport del pare dels fills i sense família extensa a la qual recórrer, es guanya la vida fent feines domèstiques.

Aquesta dona és "controlada", pels serveis socials, CDIAP, escola i pediatria.

La finalitat d'aquest "control" nomenat "seguiment" és arribar a constatar de forma suposadament objectiva, el benestar dels fills valorant per exemple, si hi ha negligència o no, i en conseqüència la pertinença o no, de la retirada de la custòdia de la mare sobre els seus fills.

La dona del cas concret és responsable, estima i atén els nens. Podria fer-ho millor si els professionals que ja han constatat els sentiments d'aquesta mare poguessin oferir-li una altra mena "de suport". També i sobretot, si els drets dels infants anessin acompanyats dels recursos adients.

Tornant ara a l'inici d'aquest apartat i deixant les polítiques socials, com ja he mencionat a l'inici, hi ha més d'una forma de parlar de la família. A continuació exposo unes pinzellades que em serveixen per a la meua pràctica.

Per exemple, “La família com una forma d’estabilització que es correspon amb l’ideal de cada temps”. És una aproximació escoltada a Berenguer. E., psicoanalista i supervisor de CDIAPs.

També podríem dir que família és un inclassificable, perquè en la pràctica podem afirmar que no existeix aquella família a la qual pugem anomenar “la bona família” o “la família que ha de ser”.

Existeix, i així s’escolta en el CDIAP, la família que cadascú té en el seu cap i és en el sí d’aquesta família concreta, que el subjecte es va fent, deixa de ser un cos biològic per passar a ser subjecte, va aprenent coses i les va aprenent condicionat pel seu entorn i la pròpia posició/elecció.

La família és una invenció simbòlica. Una invenció particular que es fa cadascú.

La família és un lloc d’afecte i de cuidadors bàsics.

La família dona un lloc particular a l’infant per fer-lo existir. Un lloc on l’infant se sent que forma part. Un lloc on ja l’infant abans de néixer hi forma part quan es parla d’ell, quan els pares s’imaginem com serà, com li diran de nom...

És un lloc de transmissió d’un conjunt de significacions que aniran influïnt a l’infant amb una forma de posicionar-se decidida per ell, front els esdeveniments o les coses que li vagin passant a la vida.

Per citar amb nom propi alguns referents teòrics:

Diu Freud⁵: “...la psicologia individual és al mateix temps i des d’un inici psicologia social en un sentit ampli, però plenament justificat”.

Es podria dir que el subjecte es va fent a través de la relació amb els altres i els altres més propers pel nen són els pares, la família.

En una altra aproximació al concepte, J. Lacan⁶ diu que la família pot tenir una base biològica, però és una institució social, una institució variable segons les civilitzacions... i la família es la que cadascú té al seu cap...

I per últim repetint unes paraules de Jaume Funes, exSíndic de Greuges diu de la família que hauria d’ésser una font estable d’estímuls, afecte i seguretat. Tota la resta, assegura, és relativa, compensable i substituïble.

Notes

1. Definicions d’Acollir:

Grupo de Atención temprana. (febrero 2001). *Libro Blanco de la Atención Temprana*. Diputación de Barcelona, Barcelona: “El professional amb una actitud d’escolta, anirà recollint les preocupacions, els records, els projectes, les expectatives i les dificultats que els pares vagin exposant respecte al seu fill i a ells mateixos, i també els antecedents familiars i personals del nen”.

Indicadors d’avaluació de qualitat. Avaluació externa dels centres del ICCAS: “L’entrevista d’acollida marca l’inici de la relació terapèutica amb l’infant i la seva família, es una valuosa eina de recollida d’informació directa sobre l’infant i el seu entorn”.

.....
2. Karsz, S.: *“Pourquoi le travail social? Définition, figures, clinique*. Ed. Dunod, Paris, 2004.

“Es muy alto el riesgo de confundir al sujeto con sus síntomas, es decir con las soluciones de compromiso y con las estrategias de supervivencia que dichos sujetos ponen en obra...”

.....
3. Sitjà, M.: *Terminologia dels Assistents Socials*. Ed. Col·legi Oficial D. en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, Barcelona, 1988.

.....
4. Karsz, S.: *“Pourquoi le travail social? Définition, figures, clinique*. Ed. Dunod, Paris, 2004, pàg. 129.

.....
5. Freud, S.: *Psicología de las masas y análisis del yo*. Ed. Biblioteca Nueva, Madrid, 1921.

.....
6. Lacan, J.: *La Familia*. Ed. Argonauta, Barcelona, 1978.

Freud, S.: *Psicología de las masas y análisis del yo*. Ed. Biblioteca Nueva, Madrid, 1921.

Grupo de Atención temprana. (febrero 2001). *Libro Blanco de la Atención Temprana*. Diputación de Barcelona, Barcelona

Karsz, S.: *Pourquoi le travail social? Définition, figures, clinique*. Ed. Dunod, Paris, 2004.

Lacan, J.: *La Familia*. Ed. Argonauta, Barcelona, 1978.

Sitjà, M.: *Terminologia dels Assistents Socials*. Ed. Col·legi Oficial D. en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, Barcelona, 1988.