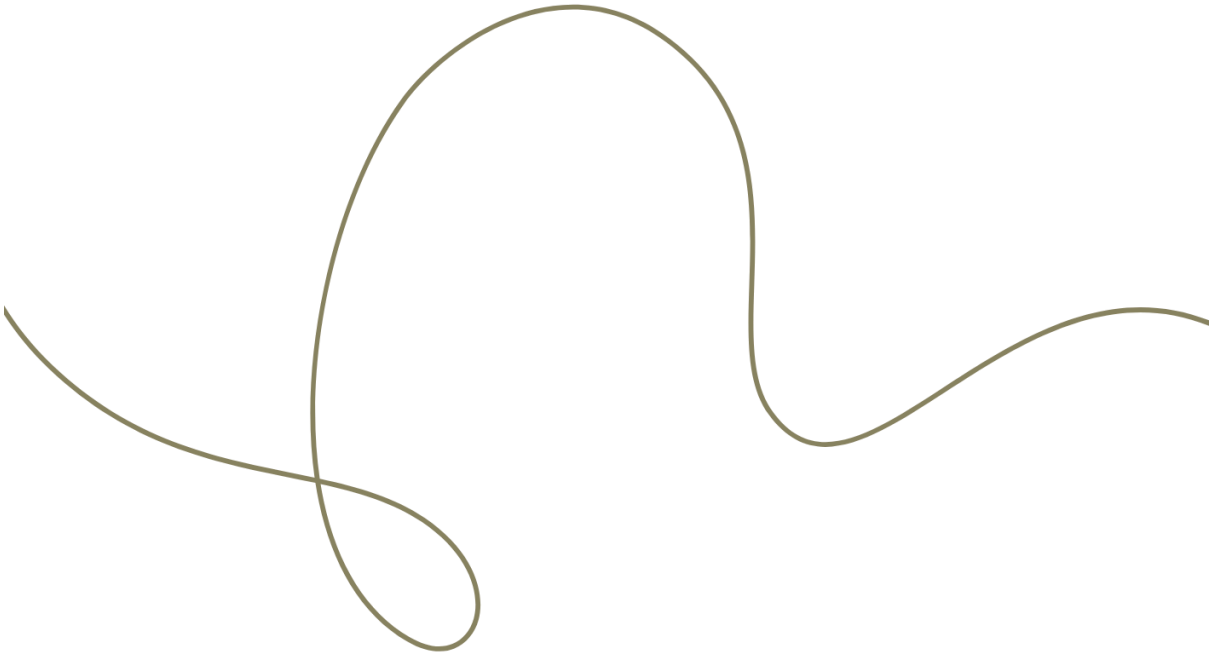
Treball de fi de grau d'Educació Social
de la Universitat de Barcelona

LA PRESÈNCIA DELS CONFLICTES DE VALORS EN LA PRÀCTICA SOCIOEDUCATIVA

La cura i el benestar professional en els contextos d'intervenció.



proposta de
MELINA MASCHIO GASTELAARS

tutora
ANA MARIA NOVELLA CÁMARA

JUNY, 2024

Han estat moltes les persones que han acompanyat aquest procés, aportant la serenitat i l'energia necessària per a continuar avançant.

Gràcies a cada una de vosaltres, per permetre'm aprendre de la vostra manera de fer i pensar, per qüestionar-me, rellegir-me i sorprendre'm en cada petita passa.

Ha estat tot un plaer, construir plegades.

ÍNDEX

1. RESUM/ ABSTRACT 1
2. INTRODUCCIÓ 2
3. JUSTIFICACIÓ 4
4. OBJECTIUS DE LA RECERCA 6
5. MARC TEÒRIC 7
5. 1. L'encàrrec social i els seus marcs ideològics implícits 7
5. 2. Les expectatives institucionals de l'educadora social 9
5. 3. La influència de l'encàrrec en la construcció de la identitat de les educadores socials 10
5. 4. L'alienació de l'encàrrec social amb la identitat professional com a font de conflictes 11
5. 5. El context actual de les professionals de l'acció socioeducativa envers els conflictes de valors 13
5. 6. Com fer presents els conflictes de valors? 15
5. 6. 1. La cultura ètica de les organitzacions: primer pas 15
5. 6. 2. Polititzar el malestar: segon pas 16
5. 6. 3. La responsabilitat de les organitzacions: tercer pas 17
5. 7. La cura professional en les institucions 18
5. 7. 1. L'existència real de la cura professional en les institucions 19
5. 7. 2. El camí cap a la societat de la cura 10
6. MARC METODOLÒGIC 22
6. 1. La nostra opció metodològica 22
6. 2. La mostra 23
6. 3. Les tècniques de recollida de la informació 24
6. 3. 1. El qüestionari 24
6. 3. 2. L'entrevista 25
6. 4. Les tècniques d'anàlisi de la informació 26
6. 4. 1. La codificació de la informació 26
6. 4. 2. Les consideracions ètiques 27
6. 5. Fases de la recerca 29
7. RESULTATS DE LA RECERCA 31
7. 1. La construcció de la identitat professional de l'educadora social 31
7. 2. L'encàrrec social de les accions socioeducatives 36
7. 3. Els conflictes de valors de les accions socioeducatives 41
7. 4. Els espais de cura professional 48
8. CONCLUSIONS 56
9. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES 62
10. ANNEXOS 65

1. RESUM / ABSTRACT

Aquesta recerca parteix de la idea que els conflictes de valor són indestriables en les accions socioeducatives. Els objectius que ens plantegem per identificar la presència dels conflictes de valors recauen en examinar en detall com sorgeixen aquests i quines influències tenen en la seva aparició, podent investigar el desenvolupament professional de les educadores socials i el seu estat de benestar envers la tasca quotidiana.

Des de l'aproximació a les complexitats de les accions socioeducatives, volem conèixer la influència de la cultura institucional en la generació de conflictes i els efectes d'aquests sobre l'autoimatge professional. A partir del relat vivencial de la nostra mostra d'estudi, composta per una totalitat de 53 educadores socials, amb una doble aplicació metodològica, hem analitzat les pràctiques socioeducatives des de diferents perspectives. A partir de la realització d'entrevistes i qüestionaris, hem pogut corroborar la presència dels conflictes de valors en la tasca professional i revaloritzar la necessitat d'espais de cura professional.

Paraules clau: conflicte de valors, intervenció socioeducativa, identitat professional, cura professional.

This research is based on the hypothesis that conflicts of values are inseparable in socio-educational actions. The research objectives we set ourselves to identify the presence of conflicts of values lie in examining in detail how these arise and what influences they have in their appearance, being able to investigate the professional development of social educators and their state of well-being towards daily work.

From the approach to the complexities of socio-educational actions, we want to know the influence of institutional culture on the generation of conflicts and the effects of these on professional self-image. Based on the experiential narrative of our study sample, composed of a total of 53 social educators, with a double methodological application, we have analyzed socio-educational practices from different perspectives. Based on interviews and questionnaires, we have been able to corroborate the presence of value conflicts in professional work and revalue the need for professional care spaces.

Keywords: conflict of values, socio-educational intervention, professional identity, professional care.

2. INTRODUCCIÓ

Com és ben sabut, abraçar la incertesa dels reptes de l'educació social sempre ha estat una tasca complicada, però tal com hem pogut identificar al llarg de la carrera, és summament necessària en la nostra futura tasca professional. L'anhel de reflexionar críticament i col·lectivament sobre les nostres pràctiques és un dels pilars de tota acció socioeducativa.

El propòsit que ens impulsa a pensar, dissenyar i redactar aquest document, sorgeix d'aquest primerenc anhel en poder reflexionar crítica i col·lectivament sobre les pràctiques socioeducatives. Volem poder obrir espai a la presència dels conflictes de valors que acompanyen les accions socioeducatives, des de la revisió i l'anàlisi dels encàrrecs socials que es fan sobre la figura professional de l'educadora social i els efectes que tenen aquests en la identitat i el benestar professional.

En un context en què la immediatesa és el que prima, volem poder aturar-nos i centrar atenció en els continguts ideològics que acompanyen les relacions socioeducatives, per poder així, situar les incerteses, complexitats i riscos que acompanyen els conflictes de valors amb els quals conviuen les professionals del món social.

Tal com sabem, som testimonis –essent, alhora subjectes i objectes– d'una fractura dins de la societat moderna, on per tal de superar els reptes que suposa tota acció socioeducativa, s'ha implicat debatre sobre els perfils i les funcions professionals del sector, menystenint el seu punt de partida i desplaçant aquestes de la consciència a les complexitats en la realització de les seves tasques professionals. Abocant-les a un escenari que no permet aturar-se a pensar què i per què fem allò que fem. I que acaba per assumir un context on la pràctica professional es construeix de forma adaptativa a un encàrrec, obviant la posició moral de les mateixes.

D'aquesta manera, partint de la nostra hipòtesi que els conflictes de valors són indestriables de tota acció socioeducativa, volem poder reflexionar sobre l'experiència emocional de tota relació i acció socioeducativa, veure com es connecta aquesta amb l'encàrrec social i identificar els efectes que tenen en la identitat i el benestar professional. Per així, poder trobar noves eines que ens permetin fer front a l'actual context de confusió que habiten les professionals.

Poder problematitzar i caracteritzar la necessitat d'una reforma de pensament que ens permeti accedir i poder incloure dins de les nostres pràctiques socioeducatives la presència dels conflictes de valors, necessita de l'enteniment de les pràctiques socioeducatives i el conjunt de variables que les acompanyen. D'aproximar-nos a la a identitat professional i la connexió d'aquesta amb l'encàrrec social de la tasca socioeducativa. D'identificar com de connectats estan els valors professionals amb la tasca quotidiana i veure així, quins mecanismes han de posar en marxa les administracions per poder trobar un equilibri entre el jo professional i l'acció diària.

Motiu per el qual, els aspectes que ens mouen i considerem rellevants per a la nostra investigació, s'han encaminat en examinar; I) La identitat professional de l'educadora social, II) L'encàrrec social de les pràctiques socioeducatives III) Els conflictes de valors en la pràctica professional i IV) Els espais de cura.

Per raons de proximitat i accessibilitat, farem estudi del context institucional i organitzacional de les educadores socials de les institucions catalanes. A l'hora de delimitar l'àmbit en el qual es desenvolupa la recerca, ens hem trobat que no volem fer distinció dels àmbits d'intervenció socioeducativa, sinó més aviat, dels rols i les funcions professionals en aquests.

Ens interessa fer estudi de les percepcions i vivències de les professionals del sector social, podent fer dels diferents àmbits d'intervenció una oportunitat per capturar i matitsar els diferents encàrrecs de les diferents organitzacions catalanes i la seva influència en la figura professional.

Finalment, per tancar aquest apartat introductori, assenyalar que l'estructura d'aquest treball s'ha construït seguint un fil conductor que té com a intenció facilitar al lector/a la temàtica abordada.

S'inicia amb aquesta introducció, per després fer una justificació que permet donar sentit i rellevància a la temàtica d'estudi i les motivacions personals i professionals que suposen aquest treball. Seguidament, es presenten els objectius que guien la nostra recerca i que acompanyen el cos del treball. En aquest, trobareu el marc teòric, que ens ofereix un diàleg amb autors/es i lectures utilitzades. El segueix l'apartat on s'explica el procés seguit en la investigació i opció metodològica adoptada, es presenten els actors de la recerca, els

instruments usats per acollir les veus dels i les informants i les fases que temporalitza aquestes tasques. Consecutivament, l'apartat de resultats mostrarà els continguts que hem pogut extreure i les connexions d'aquest amb les fonts documentals revisades i finalment, s'ofereix un apartat de conclusions.

3. JUSTIFICACIÓ

La complexitat dels nous escenaris en els quals es veuen sotmeses les professionals de l'educació social ens condueixen a reflexionar i qüestionar la manera d'exercir el rol professional i amb això, la identitat i les funcions que s'han establert envers aquesta figura.

Amb aquest treball, volem poder concloure el camí formatiu envers la futura pràctica professional que han estat aquests darrers quatre anys. Des del retorn a un dels aspectes que més rellevància hem posar; la perspectiva deontològica de l'educadora social. Volem poder aproximar-nos al conjunt de principis ètics i normes professionals que guien la pràctica socioeducativa. Posant en el centre aquests principis, per poder així, fer especial èmfasi en la situació de benestar de les professionals.

Personalment, sento que ens trobem immerses amb la necessitat de poder desconstruir els nostres esquemes per poder deixar lloc a la construcció de nous discursos, amb més personalitat pedagògica, que permetin actuar de forma més autònoma. Deixar enrere totes aquelles pràctiques que ens alienen del nostre jo professional, depèn únicament de la responsabilitat individual i col·lectiva de recercar una cultura professional molt més reflexiva i actuadora.

Poder incidir en l'essència de les identitats professionals, en les autoimatges i en la cultura del treball és un element clau per a promoure éssers conscients al canvi i a les complexitats socials. Fer presents els conflictes de valors amb els quals vivim sotmeses, ens porta a generar espais on compartir les dificultats quotidianes i posar de manifest la possible poca utilitat d'algunes estratègies de treball, fent contacte amb altres maneres de pensar i qüestionar en què es basa l'acció socioeducativa.

Tenint en compte, que l'ètica professional no es pot construir únicament des de l'aplicació de codis deontològics de caràcter normatiu i el trasllat de posicions ètiques per part de les

organitzacions en el dia a dia de l'activitat de l'educadora, se'm presenten un conjunt d'interrogants sobre les nostres accions professionals i per què aquestes ens porten a reproduir certes dinàmiques que generen conflictes morals i, en certa manera, aquest malestar professional.

Algunes de les incògnites a abordar són les següents: on ha quedat la presència de l'ètica individual en la pràctica professional? Com és possible incorporar la presència dels conflictes de valors de les pràctiques professional? Quins espais, moments o estratègies poden permetre la reflexió sobre la dimensió ètica de les organitzacions? Com es gestionen les situacions de conflictes valoratius en les nostres pràctiques? Quins espais existeixen per a poder compartir situacions de malestar professional?

Tot aquest conjunt d'interrogants que giren al voltant de la idea de com la pràctica professional no es pot quedar reduïda en un encàrrec social a complir, sinó que cal disposar de diversos elements que ens permetin construir respostes ajustades a situacions concretes i diverses de conflicte de valors.

Els canvis en les cultures professionals impliquen inevitablement la reformulació de significats a través de processos de construcció conjunta. Tenint en compte que treballem en un àmbit que necessita el posicionament valoratiu constant, no podem pretendre que aquest recaigui únicament en la cultura ètica de les organitzacions i el seu encàrrec social, sinó que es necessita també de l'elaboració de respostes col·lectives, compartides i actuals.

Per tot això, amb aquest treball volem poder donar-li la importància que li pertoca a la creació de l'autoimatge del professional com a un espai més dins de la professió que permet la construcció de significats compartits, que possibilita la reflexió, assegura la presència dels valors i les virtuts professionals en l'exercici quotidià i promou un major estat de benestar professional.

4. OBJECTIUS DE LA RECERCA

Des de la comprensió que la recerca és un procés on poder explorar, crear i aprendre, hem volgut fer dels nostres objectius un espai on poder pensar sobre les pràctiques socioeducatives des de diferents òptiques.

Dels objectius que presentarem a continuació, podreu veure que de cada objectiu general sorgeixen d'altres específics. Aquests expressen els petits passos que aportarem per poder donar lloc al nostre procés de recerca.

1) Caracteritzar la presència dels conflictes de valors en les pràctiques socioeducatives.
Aquest objectiu sorgeix de la intenció d'examinar en detall com sorgeixen els conflictes de valors i quines influències hi ha en la seva aparició. Per a fer-ho possible, ens centrarem en:

- Definir l'encàrrec social de l'educadora social.
- Conèixer la influència de la cultura institucional en la generació de conflictes de valors en les pràctiques socioeducatives.
- Descriure la influència de les expectatives institucionals en el desenvolupament laboral i personal.

2) Identificar el lloc de la identitat professional en les pràctiques socioeducatives
Amb aquest objectiu, volem poder investigar el desenvolupament professional de les educadores socials i el seu estat de benestar envers la tasca quotidiana. Per fer-ho possible, farem estudi de:

- Conèixer el procés de construcció de la identitat professional i les seves influències.
- Identificar la connexió de l'encàrrec social en l'autoimatge professional.
- Investigar l'existència de mesures de cura institucional per identificar les potencialitats dels espais de cura professional pel benestar professional.

5. MARC TEÒRIC

Per començar a donar sentit als fonaments teòrics que ens prepararan per al posterior disseny metodològic, en aquest apartat exposarem aquells elements indispensables, podent anar d'allò general als termes claus.

D'aquesta manera, per donar validesa a la nostra investigació de com els conflictes de valors són presents en tota acció socioeducativa i l'actual necessitat de poder crear espais on fer-los presents, començarem per analitzar el model d'acció i resolució de problemes -l'encàrrec social- i la seva influència en el desenvolupament laboral i personal. Per així, posteriorment, poder contextualitzar i aterrar quin és l'estat de la qüestió envers els conflictes de valors i aproximar-nos a una nova concepció que ens permeti fer front al malestar professional que d'aquests en deriven.

5. 1. L'encàrrec social i els seus marcs ideològics implícits

Partint de la premissa que tota acció socioeducativa ve determinada per un marc ideològic i institucional, ens trobem amb la necessitat de reflexionar sobre quins marcs ideològics acompanyen a l'encàrrec social i com influeixen aquests en les actuacions de les professionals.

Podem veure, tal com ens esmenten Vilar Martín i Riberes Bargalló (2022) que:

"L'acció socioeducativa és el resultat d'integrar quatre grans perspectives que es retroalimenten entre elles: uns principis i valors que representen els compromisos morals que s'adquireixen amb la societat i les persones ateses (perspectiva ètica); un marc jurídic i uns procediments administratius que regulen l'activitat (perspectiva legal); un marc teòric i epistemològic des d'on s'interpreten els fenòmens de la realitat (perspectiva científica) i una cultura professional que concreta una forma d'actuació tècnica coherent amb els supòsits teòrics des dels quals s'explica la realitat (perspectiva tècnica)." (p. 101)

Entenent com la perspectiva ètica és el prisma ideològic des del qual es llegeix la realitat i es construeix el coneixement, podem identificar com aquesta condiciona el marc regulador legal

i jurídic, determinant les tècniques i les estratègies -l'encàrrec social- que concreten tota acció.

Fet, que ens encamina no només a aproximar-nos al concepte d'encàrrec social, sinó també a la seva mirada educativa. Ja que, d'aquesta manera, podrem veure com es construeix la cultura professional des de la qual s'elaboren les estratègies i les accions específiques de treball.

La pràctica educativa -socioeducativa en el nostre cas- té una relació molt estreta amb la Declaració dels Drets Humans. Ja que amb aquesta s'ha pogut articular el que ja era present en la nostra tasca quotidiana i professional. Com bé podem veure amb els codis deontològics o amb el "Marc conceptual de les competències de l'educador social" (AIEJI, 2005), tots recullen com a un dels seus principis inspiradors el respecte als drets humans. Portant-nos, doncs, a una deontologia professional -la perspectiva ètica- basada en els drets humans.

D'aquesta manera, els drets humans incorporen el procés que ve de la legitimitat a la legalitat i actuen com a filadors socials, donant lloc a una estructura civil -la perspectiva legal- que organitza allò social i polític (Sánchez-Valverde, 2016). Podent entendre l'encàrrec social com a la responsabilitat que assumeixen les administracions per fer factibles els drets humans universals podem constatar com des d'aquest principi, el ventall d'administracions públiques, entitats i organitzacions regulen un marc normatiu -la perspectiva tècnica- que situa i emmarca l'estructura dels serveis, establint el seu circuit d'intervenció i, per tant; el seu encàrrec social.

Establint l'encàrrec social com la via per a fer factibles els drets humans, podem afirmar com tota intervenció respon a un per què ideològic i polític, és a dir, té una estructura moral que implica el compromís amb unes idees i uns valors des dels quals es determina una cultura professional o bé, una forma d'entendre la feina i alhora un tipus de formació tècnica per traslladar a l'acció professional (Vilar, 2021). Com, no només és la resposta a tota una construcció ideològica, sinó que també és la materialització de la cultura ètica de cada organització, la manera com es projecten els principis i valors definits anteriorment en el dia a dia de l'activitat.

5. 2. Les expectatives institucionals de l'educadora social

Amb tot, veiem com l'encàrrec té una forta influència en la figura professional. Tota proposta educativa s'orienta cap a una finalitat i aquesta sempre està inspirada en valors, de manera que l'èxit de les propostes educatives radica en la coherència entre el plantejament moral que guia i forma com aquest es concreta en les pràctiques quotidianes.

Evidenciant, com les professionals no estan exemptes d'aquesta qüestió valorativa. No només han d'executar l'acció, sinó vetllar per aquests valors institucionals. Tal com ens diu Vilar (2011) *"els professionals han de manifestar les competències que tenen a veure amb afrontar positivament els deures i dilemes ètics de la professió o la promoció dels valors reconeguts per la societat de què formen part."* (p. 66)

Motiu que ens ressalta aquesta connexió entre l'encàrrec i l'educadora, on podem afirmar com l'educació social s'inscriu plenament en una idea política. Una idea, però, que s'ha anat transformant i perdent presència arran dels canvis socials i contextuals.

En un principi l'activitat política era molt explícita i la dimensió tècnica tenia força limitacions. Seguidament, amb la seva progressiva professionalització ha anat millorant entorn els aspectes tècnics, però al mateix moment, desactivant la dimensió política i valorativa que ha anat derivant cap a la gestió i la burocratització de la pràctica professional (Bargalló, Vilar i Gregori, 2014).

Arran d'aquest procés de modernització, veiem com la pràctica professional de l'educador/a social s'ha construït de forma adaptativa a un encàrrec, a un agent extern que definia la tasca a desenvolupar i la mirada ideològica des d'on s'havia de fer aquesta. Obviant, la posició moral de les mateixes i el qüestionament des dels seus principis individuals entorn la intencionalitat d'un determinat encàrrec. Allunyant, d'aquesta manera, al professional del posicionament valoratiu i determinant el seu desenvolupament laboral i personal en un conjunt d'expectatives institucionals mecanicistes i encaminades a una cultura professional actuadora-aplicacionista.

Per tant, podem veure com l'encàrrec sí que influeix en la figura de l'educador/a social. Aquest es tradueix en tasques molt mecàniques, clarament protocol·litzades, directrius i

circuits preestablerts. Creant, doncs, un mapa de serveis en forma d'arbre, però no de xarxa (Vilar, 2008). On les expectatives institucionals envers el professional consisteixen a dominar les habilitats i competències que permetin donar lloc a respostes específiques de caràcter resolutiu.

5. 3. La influència de l'encàrrec en la construcció de la identitat de les educadores socials

Com bé hem pogut anar veient fins ara, els conflictes de valors són propis de tota pràctica socioeducativa i més quan partim d'un rol professional al qual se li demana un conjunt de competències i habilitats a desenvolupar.

Arran d'aquest fet, trobem essencial poder identificar com es construeix la identitat de les educadores i la relació que tenen amb els conflictes de valors de la pràctica professional. Volem, doncs, poder entendre com es construeix el "jo professional" en compàs amb el "jo personal" de les educadores.

Primerament, podem veure com la identitat professional es va construint de manera lenta i progressiva. Aquesta caracteritza un procés introspectiu on arran de la pràctica es va construint la mateixa identitat i sentiment de pertinença amb un grup singular que s'agrupa al voltant d'aquella activitat, definint un propi perfil professional i establint els deures morals que orienten la seva pràctica.

Si ens fixem en els deures morals, tal com hem pogut veure fins ara, l'educació social és una activitat ocupacional institucionalitzada que s'inspira i que ofereix un servei específic per a la comunitat. Així doncs, el debat sobre la mateixa identitat i sobre els deures morals de l'activitat professional està sempre obert i en funció dels canvis socials. Per tant, la identitat professional mai no està del tot tancada i plenament construïda.

Tot i aquest procés constant en la construcció de la identitat, podem veure com arran de la professionalització d'aquesta figura s'han emès diferents mesures per a fer possible la construcció d'una estructura sòlida que permeti afrontar les qüestions morals de la professió i els valors de referència que l'acompanyen i consoliden la seva identitat professional. D'aquests podem destacar la constitució del Consell General de Col·legis d'Educadors i Educadores Socials (CGCEES), el llibre de Documents Professionalitzadors d'ASEDES on

trobem la definició d'Educació Social, el Codi Deontològic de l'Educador i l'Educadora Social i el Catàleg de Funcions i Competències de l'Educador i l'Educadora social. Fent de tots aquests, un procés de consolidació de l'educació social com a professió i amb un marc de referència a complir, però alhora poc obert als interrogants estructurals que generen totes aquelles pràctiques quotidianes que no tenen una solució recollida en aquests.

És cert que necessitem d'estratègies i procediments per a poder lloc a reflexions de forma global, sistèmica i ordenada. Però també, que no podem deixar que la dimensió ètica entorn la identitat professional es converteixi en quelcom teoritzat i normativitzat en les accions quotidianes de l'encàrrec social, ja que el sentit moral de la professió supera allò que és merament estratègic o procedimental (Veloso i Fernández, 2021, p. 191).

Una professió que es mou en el terreny de les desigualtats socials, amb el desig de potenciar una societat basada en el respecte dels drets humans fonamentals, no pot construir una identitat centrant-se exclusivament en els processos d'actuació -l'encàrrec social- sinó que ha de definir quin sentit es vol donar a la seva tasca. Així doncs, ha de poder abordar en profunditat la qüestió de la identitat i contemplar aquesta com a una connexió dinàmica i canviant que aborda l'autoimatge -qui som i com ens veiem-, la funció social -què oferim- i els valors que l'orienten -a què ens comprometem-. Ja que aquests són el nucli intern i la base de la identitat, mentre que les funcions són la seva manifestació externa, un element de caràcter organitzatiu no identitari.

Amb tot, podem veure que el problema de la definició de la identitat professional actual està summament connectat als protocols d'actuació, els quals es caracteritzen per tenir un conjunt delimitat d'habilitats i competències molt especialitzades i tancades sobre un sector i un espai professional concret (Pérez, 2008, p. 76).

5. 4. L'alienació de l'encàrrec social amb la identitat professional com a font de conflictes

Arran de l'anterior apartat, podem identificar com tot i disposar d'un marc de comportament moral -el codi deontològic- que articula la multiplicitat d'aspectes que giren al voltant de l'ètica en la professió, encara no disposem d'una eina capaç de connectar la dimensió ètica i valorativa amb la pràctica diària.

Tota intervenció respon a un per què ideològic, té una estructura de valor que implica un compromís amb unes idees i uns valors. Així doncs, tenint en compte que les intervencions socioeducatives no són neutres, gran part de les situacions d'estrès o esgotament professional venen generades arran d'una posició incòmoda o complexe entorn el seu posicionament valoratiu.

Com ens mostra Banks (1997) o bé el Codi d'Ètica dels Assistents Socials de Catalunya del 1989, a l'hora de prendre una decisió, el professional està en el centre de diferents factors o fonts de tensió com: I) la seva pròpia ideologia i el conjunt de creences que guien la seva actuació, II) les obligacions cap a l'usuari, III) les obligacions cap a la professió, IV) les obligacions cap a l'entitat que el contracta, V) les obligacions cap a la societat pel que se n'espera d'aquesta professió i VI) les obligacions cap al grup de companys amb els quals directe o indirectament es relaciona.

Fet, que ens ressalta com la presa de decisions no és un exercici senzill ni lliure d'expectatives i conseqüències. El codi deontològic no deixa de ser un marc que determina les exigències de la pràctica professional orientant les formes més adequades d'actuació, però no legitimant aquestes i deixant el pes realment important sobre les professionals.

Entenent, doncs, que la pràctica socioeducativa és una pràctica que comporta una permanent presència de conflictes de valors, necessitem fer del codi deontològic no un marc regulador sinó un element de reflexió compartida. Els equips professionals han de poder donar lloc a exercicis que clarifiquin els seus valors i amb això, la seva identitat professional, per saber quin és el seu punt de partida i posicionament. Per tant, és important prendre consciència de la necessitat d'un posicionament ideològic en l'exercici professional, ja que la neutralitat no existeix quan parlem de pràctiques com la de l'educador/a social.

Tal com ens diu Vilar (2001), és necessari parlar d'ètica tal com és necessari recordar que els projectes socioeducatius estan vinculats a polítiques socials que determinen les formes amb què s'han de tractar les diferents situacions, de manera que tot i tenir sempre un marge de maniobra, el col·lectiu professional ha d'assumir i no pot modificar els condicionants que es deriven del marc legal i jurídic, que també és ideològic, on es desenvolupa l'activitat (p. 371).

5. 5. El context actual de les professionals de l'acció socioeducativa envers els conflictes de valors

Per poder continuar amb la nostra recerca, tal com hem vist anteriorment, podem identificar que ens trobem dins d'un context social que ens aboca a les incerteses i complexitats professionals. No trobar resposta als conflictes de valors que acompanyen les pràctiques socioeducatives no només genera fortes incidències en la construcció de la identitat professional, sinó també al malestar professional present en les nostres societats.

Arran d'aquí, en aquest apartat volem poder contextualitzar en quina situació es troben les professionals de l'educació social actualment. Aproximar-nos a quin és l'estat de la qüestió, per entendre la relació dels conflictes de valors amb el malestar professional. Retornant a tot l'esmentat, doncs, volem començar per traçar les línies que acompanyen al fet que les professionals visquin la professió des d'un lloc o bé un altre.

Com bé hem anat veient fins ara, les professionals de l'educació social conviuen amb diferents tipus de variables (individuals, socials, institucionals, etc.) que influeixen en la seva tasca quotidiana. A causa d'aquesta presència constant de diferents expectatives i òptiques de treball, ens trobem amb una multitud de conflictes que, inicialment semblen tenir un caràcter organitzatiu o de planificació, però que acaben essent realment dilemes de caràcter moral que entren en oposició entre ells (Vilar, 2010). Donant lloc, al xoc de l'estructura moral de l'activitat i la incapacitat per veure com construir espais satisfactoris per al seu desenvolupament.

En aquest escenari, on el desajustament entre les expectatives pròpies i les institucionals, el càlcul poc realista de les possibilitats d'èxit en les accions emprades, els encàrrecs impossibles que puguin rebre per part de les administracions, el sobreesforç físic i emocional, etc. són presents, ens trobem amb professionals immersos a un equilibri inestable que fa impossible la construcció d'una estructura sòlida per afrontar les qüestions valoratives de la professió.

Tenint en compte que el sector social té el seu origen i funcionalitat en les relacions interpersonals que s'estableixen amb els membres de l'organització i les persones ateses, podem identificar la professió com a un conjunt de variables psicosocials que afecten en la

labor diària, tant en el desenvolupament professional com amb relació al benestar personal (Rambla, 2013). Arran d'aquest fet, veiem com dins de les estructures organitzacionals de les empreses i els llocs de treball que desenvolupen les professionals, existeixen factors de risc i aquests en són molts i diversos. Així doncs, veiem com el sector social no només està replet de riscos tradicionalment entesos com a físics o biològics, sinó també de naturalesa psicosocial com bé ho és, l'estrès laboral tant present en els nostres contextos.

Posant una mica la situació al dia, podem veure com amb el IV Informe sobre els Serveis Socials d'Espanya i la Professió del treball Social, realitzat pel Consell General del Treball Social (2022), ens aporta diferents dades on totes reafirmen que més de la meitat de les treballadores socials enquestades experimenten nivells d'ansietat i un 25% d'aquestes un grau de Burnout.

Mostrant-nos, doncs, com la professió actualment està sotmesa a grans factors d'estrès laboral, compresos en diverses dimensions com bé; el context social, les condicions laborals, la mateixa intervenció, les qüestions organitzatives, la cultura institucional, etc. que tenen efectes nocius en el benestar professional i la realització personal.

Recercant com poder definir què és l'estrès professional, ens hem trobat amb la paraula anglesa "stress", que significa tensió o força constrictiva. Tot i això, la paraula anglesa prové del sector de la metal·lúrgia. I en aquest, diuen, que "l'stress" es produeix amb la fatiga dels materials i suposa un tipus de fractura a causa del seu ús, que no es veu a venir òpticament i que va modificant l'objecte fins que es trenca inesperadament (Rambla, 2013).

Una definició no molt lluny del que realment està passant amb les professionals de l'educació social. Tal com ens mostren González-Portillo i Ruiz-Ballesteros (2023), treballar per a disminuir el desgast professional no pot quedar com a una qüestió individual que ha d'abordar el propi professional, sinó que en major part, aquests factors i variables de risc es concentren en l'àmbit de l'organitzatiu, del qui manipula la substància en el cas de la metal·lúrgia, i per tant, és central mirar a la institució per a la disminució del desgast professional i evitar aquest trencament (p. 427).

Pel contrari, si no fem èmfasi al pes que realment tenen les institucions i els encàrrecs socials en el malestar professional, continuarem donant lloc a dinàmiques de treball individualistes,

on l'únic lloc que tindran les professionals per fer-hi front seran el compliment dels protocols d'actuació i el poc ancoratge amb el sentit real de la intervenció socioeducativa. Acabant per desidentificar i alienar als professionals dels seus valors personals i professionals amb les exigències de l'exercici professional.

5. 6. Com fer presents els conflictes de valors?

5. 6. 1. La cultura ètica en les organitzacions: primer pas

Com hem pogut constatar, el desgast professional no només està lligat a la figura que l'exerceix sinó també a la falta de posicions deontològiques que siguin capaces d'abordar les complexitats d'un món canviant. No posar en el centre la gestió emocional i relacional que acompanya les pràctiques educatives i amb això, els seus conflictes de valors, ens allunya de poder arribar a una comprensió col·lectiva i reflexiva del sentit de la tasca socioeducativa.

Per tant, la reflexió sobre com construir una veritable cultura ètica en les organitzacions i equips que treballen per a les persones vulnerables, se'ns presenta com a una qüestió de màxim interès. Poder incloure dins de les nostres pràctiques espais reflexius que permetin el debat i la presència dels valors en l'exercici quotidià és summament important per a poder posar ordre tant en la definició dels valors institucionals, com en les exigències d'aquests valors en el dia a dia de l'activitat i en la millor gestió de les situacions conflictives de la tasca.

Poder conviure amb les complexitats necessita la construcció de criteris col·lectius a l'hora de prendre decisions i fer d'aquests un element en constant construcció. En poder identificar totes aquelles situacions que generen conflictes de valors, preguntar-nos-les i vincular-nos a aquestes per fer-les un motor d'aprenentatge que ens guiï en implementar a noves estratègies. Tal com ens diu Garcés (2013);

"Es necesario ir más allá del dictado de la actividad, hacia un concepto más amplio de acción que incluya la inactividad, los tiempos muertos, los impasses, los desvíos, los errores, el cansancio, la desorientación, la necesidad de volver a pensarlo todo. No sólo para evitar el rápido agotamiento al que es sometida hoy cualquier propuesta cultural, creativa o académica, sino sobre todo porque en la

trampa de la actividad lo que es sacrificado es el tiempo y el espacio imprescindibles para poder hacernos la pregunta por el sentido. ¿Por qué hacer algo? ¿Para quién? ¿Con qué idea?". (p. 84)

Experimentar i compartir el sentit de la nostra pràctica, obrir espais on aprendre, ensenyar, pensar, escriure, espais on exposar-nos a l'imprevisible, a la incertesa, a el desconegut, a allò que no protegeix els protocols, a compartir sabers que realment ens afecten i ens importen… també és construir cultura ètica.

Endinsant-nos, doncs, a la necessitat d'una dimensió moral, d'una cultura ètica en les organitzacions, que permeti desconstruir totes aquelles explicacions que neutralitzen la càrrega emocional i valorativa que comporta aquesta feina requereix crear terreny sobre el qual es puguin desenvolupar idees per implicar-nos i que aquestes no siguin ofegades per una burocratització que asfixia el pensament (Garcés, 2013).

5. 6. 2. Polititzar el malestar: segon pas

L'elecció de fer educació social té a veure amb una incomoditat en el món, amb una presa de consciència sobre allò que ens envolta, que no ens deixa indiferents i que ens interpel·la. Recordant que l'educació no té mai posició neutra, se'ns presenta la necessitat de poder construir un posicionament ètic i polític des del qual exercir el rol professional i fer dels malestars una arma.

Tal com hem pogut veure, el panorama laboral de les educadores és un espai on concebre el treball com a font d'autorealització i de felicitat cada cop és més difícil. Una qüestió, doncs, que no només ens aborda la part identitària de l'ésser, sinó també el seu estat de vulnerabilitat i precarietat. Tal com ens apunta Garcés (2014), és important que tinguem en compte aquests dos conceptes, però que no els confonguem. La vulnerabilitat és una part ontològica de l'ésser humà. En canvi, la precarietat, és una condició social i política causada per la despossessió i violentació que exerceix el poder (p.115). En aquest sentit, la filòsofa, ens planteja com els esdeveniments que han marcat les últimes dècades i amb això la societat de la complexitat, han fet que la precarietat i la vulnerabilitat s'hagin desplaçat fins al centre del pensament crític i els moviments socials.

Des d'aquesta perspectiva, la recerca de respostes als problemes ha quedat en el terreny individual, produint una privatització dels nostres sentiments i fent-nos creure que tenim el control de les nostres vides i els objectius socials. Fet, que bloqueja tota resposta col·lectiva i que s'acaba materialitzant en convertir a les educadores en dispensadors de recursos d'urgència que ajuden a contenir el malestar però no a transformar les situacions que el generen.

La privatització de l'experiència, del malestar, ens ha exposat als efectes devastadors que deriven d'ocultar la vulnerabilitat humana. Tal com ens mostra Sílvia L. Gil (2014), entendre que la vulnerabilitat és part de l'existència humana, tal com les complexitats, ens possibilita anar més enllà d'allò que ens és propi. Ens permet constatar la necessitat de les cures com a responsabilitat col·lectiva i fa de la vulnerabilitat quelcom polític i no individual.

Fer allò comú -el malestar professional- com a principi d'alternativa política, és reconèixer l'esforç i la valentia de no quedar-se només en la descripció i l'anàlisi. Donar lloc a una reorganització social que es regeix per pràctiques col·lectives que puguin recollir les incerteses i els malestars de la tasca quotidiana.

5. 6. 3. La responsabilitat de les organitzacions: tercer pas

Arribats aquest punt, podem veure que cada cop més, s'ha pogut anar posant el focus en l'actual necessitat de poder generar espais on poder reflexionar sobre les incerteses i les complexitats de la tasca professional, on poder fer presents els conflictes de valors de la tasca socioeducativa i polititzar els malestars que genera no tenir un marc ideològic on poder recollir-los.

El que prima, doncs, és la construcció d'un espai on afrontar les qüestions morals de la professió, els valors de referència que consoliden la identitat, el sentit de la tasca i les estructures i estratègies per tractar els conflictes de valor.

Contraposadament, podem identificar com l'àmbit d'intervenció social manca d'aquests espais i estableix tots aquells aspectes relacionats amb la cura a centrar-se principalment en accions on el mateix professional ha d'emprendre, de forma individual, per vetllar pel seu

propi benestar. Quan realment qui hauria de posar eines a l'assumpte és la cultura organitzativa de cada institució (Portillo i Ballesteros, 2023).

Davant d'un context sociocultural i professional com el que s'ha descrit, es fa necessari proposar models de treball capaços de polititzar el malestar i el sentit de les mateixes pràctiques professionals. De recuperar la dimensió política de la professió, la qual ha fugit en la immediatesa de les pràctiques socials i passar del malestar individual al conflicte social. Com bé ens deia Solé (2014);

"Es tracta de produir un canvi de pla: de la recerca de solucions personals a l'intercanvi d'experiències i pràctiques de resistència; del terreny íntim i privatitzat de l'exclusió i el malestar al contacte amb els altres, la responsabilització col·lectiva i l'acció comú per a fer front als assumptes més concrets i materials de la vida" (p. 43)

Reconèixer i minimitzar el malestar és una responsabilitat compartida entre els professionals i les institucions on treballen. Per tant, no es tracta de fer el pas clàssic que va de la presa de consciència a la militància individual, sinó de traduir la posició política en un compromís que alteri les pràctiques professionals (Solé, 2014). Es necessita una cultura col·laborativa on poder reflexionar sobre aquestes qüestions des d'un enfocament organitzacional per part de les mateixes institucions i que aquestes mateixes siguin les promotores d'espais que comprenguin la cura professional com a una part més del lloc de treball, de la tasca socioeducativa i essencialment, com a l'aprenentatge integral en el desenvolupament de la identitat professional i les relacions socials.

5. 7. La cura professional en les institucions

Com bé heu pogut veure en l'apartat anterior, des del nostre punt de vista, poder fer front al malestar professional ha de ser un objectiu institucional. D'aquesta manera, poder investigar sobre com aquestes fan front a la cura professional en l'actualitat, ens permetrà posar en context quina és la presència dels espais de cura.

Primerament, a l'hora de fer recerca entorn els espais de cura, hem pogut veure com aquests no existeixen des d'aquesta nomenclatura, sinó que en alguns casos s'esmenten com a suport tècnic, o bé, en major part, espais de supervisió professional.

Seguidament, revisant la llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya, la qual és la qui regula l'organització, prestació i avaluació dels serveis socials catalans, hem pogut identificar com dins del capítol V anomenat "Los profesionales de los servicios sociales" hi consta l'article número 45 anomenat "Medidas de apoyo y protección", del qual volem destacar la següent frase: *"Las administraciones competentes en materia de servicios sociales deben adoptar medidas de prevención y atención ante situaciones provocadas por factores psicosociales que afecten al estado emocional, cognitivo, fisiológico y de comportamiento de los profesionales."* (p. 29) Ens mostra, per una banda, l'existència dels components i riscos psicosocials de la tasca socioeducativa i, per altre banda, la necessitat de promoure mesures de prevenció i atenció sobre aquests riscos per part de les organitzacions.

Un fet que trobem rellevant, ja que destaca el deure que tenen les organitzacions en vetllar pel benestar professional i personal. Obrint pas al reconeixement de les potencialitats que té donar lloc a pràctiques que permetin aprendre a identificar, analitzar i comprendre la dinàmica de les organitzacions on els professionals presten els seus serveis, així com el seu posicionament en el sistema institucional i professional i els efectes que tenen sobre la tasca i els usuaris que la reben (Puig Cruells, 2011).

Una de les materialitzacions més presents que hem trobat a l'hora de poder donar lloc a mètodes de recolzament i protecció, o bé com anomenem nosaltres espais de cura, han estat els espais de supervisió professional. Aquests tenen l'objectiu de poder fer una revisió reflexiva de les intervencions socials i les actuacions. És la intervenció social, portada a terme per un supervisor extern a la institució, la qual pretén revisar el quefer professional i els sentiments que acompanyen l'activitat. El nucli de la supervisió són els professionals, i el focus, els sentiments, els valors i el model d'interpretació de cada professional (Puig cruells, 2011).

5. 7. 1. L'existència real de la cura professional en les institucions

Com no és or tot el que lluu, seguint amb les nostres investigacions, ens hem trobat que tot i tenir una normativa que promogui mecanismes per a un major benestar professional, la manca de seguiment dels riscos laborals i psicosocials per part de les administracions encara és notablement present.

Gràcies a estudis com els del CEESC (2019), podem veure que des dels Serveis Socials Bàsics de Catalunya, se'ns presenten diferentes dades les quals fan referència a com les professionals segueixen assumint tasques i encàrrecs que les desborden.

Podem destacar, per exemple, com el 58% de les professionals que han respost, han estat de baixa i el 25% d'aquestes han estat per motius d'estrès, depressió o ansietat. També, més de la meitat, un 59% de les treballadores responen que no se'ls ha fet mai cap avaluació de riscos psicosocials. Finalment, a la pregunta dedicada a les persones que ja no treballen a l'àmbit, la majoria fan referència en relació a les condicions qualitatives del lloc de treball. Un 15% esmenta que les condicions de treball no permeten desenvolupar la tasca educativa de manera òptima, un 13% cerca un major desenvolupament professional, un 11% per símptomes d'estrès, depressió o ansietat, un 10% per insatisfacció laboral i un 9% per activitats poc ètiques, il·lícites o que anaven en contra dels seus principis.

Davant d'aquestes dades, i el informe més actual, anomenat "La realitat dels professionals de l'educació social. Dades específiques" realitzat per el CEESC (2023), podem detectar com aquest encara ens fa esment de la precarietat laboral i com encara manca la provisió d'un model de suport especialitzat per aquests i de la formació i supervisió necessàries per desenvolupar la seva tasca.

Tot un desplegat, que ens fa veure com posar en marxa els mecanismes de recolzament i protecció per el benestar professional que ens promou la normativa de Serveis Socials, no acaba de ser recollit com a una obligació, sinó que depèn dels criteris i la naturalesa organitzativa de cada institució. Tal com ens mostra Puig i Cruells (2010), tot i ser la llei 12/2001, de Serveis Socials, una oportunitat per el reconeixement de la supervisió i les seves potencialitats, hem de donar un pas més enllà i anar del reconeixement públic al reconeixement reglat. (p. 62)

5. 7. 2. El camí cap a la societat de la cura

La cura és una paraula que comprèn la multidimensionalitat i multidireccionalitat. Aquesta afecta a tota la comunitat en el sentit més ampli i en totes les seves direccions possibles. Cuidar és un acte propi de l'espècie humana, sabem cuidar i necessitem ser cuidats (Bieto,

2021). Per tant, si entenem les organitzacions com a sistemes socials, formats per persones que es relacionen entre si per aconseguir determinats objectius, no podem aïllar la responsabilitat de cura com a un mer assumpte més de l'agenda política. És obvi que aquesta n'és una part, i de molt important, però la cura ha d'anar molt més enllà. Ha de ser rebuda per tota la comunitat per fer-la present i realment materialitzable.

Establir la cura com a una pràctica, una activitat i un marc de referència teòric, no només proposa polítiques i mesures institucionals, sinó també una idea ètica social i política que permet reorganitzar la societat d'acord amb les seves necessitats. Tal com ens diu Busquets (2019):

"Según la ética del cuidado los problemas éticos no deben plantearse en abstracto, sino que se deben atender a la situación concreta, teniendo en cuenta las relaciones interpersonales, la historia particular de las personas involucradas, las cuestiones socioeconómicas del contexto, la inserción de la persona en la comunidad o en el grupo, la família en la que vive, entre otras." (p.27)

Ben mirat, doncs, amb l'ètica de la cura emergen valors com la reciprocitat, la solidaritat, la confiança, la responsabilitat cap a un mateix i cap als altres per al benestar no només individual, sinó de la comunitat. Al llarg de les nostres vides, totes som cuidadores i receptores de cures, és part de la nostra identitat ser cuidador i ser cuidada. Per tant, la necessitat de cures no ha de ser establerta per les situacions de complexitat i vulnerabilitat, sinó com a part de les nostres relacions i la nostra interdependència de viure en una mateixa comunitat (Busquets, 2019). En definitiva, comprendre la cura ens aporta una manera diferent d'organitzar a la societat, tant des d'un enfocament particular com des de la comunitat.

6. MARC METODOLÒGIC

Apropar-se a una realitat pot fer-se des de molts camins, per aquest motiu és important des d'un primer moment escollir la perspectiva metodològica que més s'avingui als nostres objectius.

Per poder mostrar quin és el camí recorregut, és important no deixar de comprendre com caminem, des de quina posició i quins passos fem. En aquest sentit, per mostrar el camí de la nostra investigació, començarem per exposar les raons que ens han portat a escollir la nostra opció metodològica d'aquest procés d'investigació, aquella brújula que orienta el sentit i la forma de fer la recerca.

6. 1. La nostra opció metodològica

Per tal de donar resposta als objectius es requereix un camí, un procés i un seguit d'accions que ens permetin activar el diàleg i comprendre com aquesta realitat és viscuda per les seves protagonistes. Acollir les veus de les mateixes implicades ens apropa a conèixer els processos que es donen en un context -institucional-, des de l'experiència pròpia i donant lloc als sentiments, les percepcions i les sensacions.

Entenent que les bases que donen sentit a la nostra recerca es guien en la comprensió de la realitat actual de les professionals de l'educació social, podem veure que el paradigma que acompanya la nostra recerca socioeducativa és interpretatiu i de caràcter intencional. Ja que, volem comprendre i interpretar la realitat, donant lloc als significats, les percepcions, les intencions i les accions de les persones que en formen part.

En relació amb els pressupòsits epistemològics, podem veure que la nostra recerca s'integra dins de la concepció de la fenomenològica, ja que intentem aproximar-nos a la realitat en la seva complexitat. Posar l'accent en la comprensió dels fenòmens socials des de la perspectiva de les mateixes persones implicades en la recerca. Tal com bé ens mostra Carabajo (2008) amb el seu estudi de Max Van Manen i la seva concepció de la fenomenologia, podem entendre com aquesta concepció ens permet donar un valor fonamental a la nostra investigació, des de l'accés a la comprensió profunda de l'experiència investigadora des de

diversos àmbits (p.410). Un enfocament que permet la descripció i interpretació de les estructures essencials de l'experiència professional viscuda.

Tenint en compte aquest plantejament, optem per una investigació amb doble aplicació metodològica; la metodologia mixta. Perquè, combinant les eines quantitatives i qualitatives podrem arribar a comprendre en major mesura la presència dels conflictes de valors en les accions socioeducatives i les repercussions de caràcter ètic que aquests tenen sobre la professional.

Amb aquesta opció metodològica creiem que podem oferir una perspectiva més completa, ajudant-nos a enriquir els nostres punts de vista capturant realitats més diverses i heterogènies. Aquesta estratègia, doncs, ens ajudarà a tenir una millor comprensió dels marcs ideològics de l'encàrrec social i ens permetrà analitzar de forma més completa com influeixen aquests en la formació de la identitat i l'autoimatge de les professionals de l'educació social. També, tenint en compte la complexitat del nostre estudi, la combinació d'ambdós mètodes ens aportarà una comprensió més rica i holística del paper que tenen els espais de cura per a fer presents els conflictes de valors en la tasca socioeducativa.

6. 2. La mostra

A l'hora de seleccionar els informants pel nostre estudi, hem decidit idear per separat la mostra per cada metodologia. Tot i que, en ambdues parts, hem volgut buscar el relat de les experiències vivencials que han pogut tenir en l'àmbit socioeducatiu.

La nostra mostra de la investigació són educadores i educadors socials de la província de Barcelona que treballen o han treballat en l'àmbit social. Pel que fa a la metodologia quantitativa, hem decidit concretar la població (N) des del mostreig no probabilístic i intencional. On totes les participants, han d'haver estat graduades en estudis de la branca d'Educació social i haver exercit el seu rol professional. Sent aquesta una totalitat de 50 educadores socials.

Respecte a la metodologia qualitativa, la població d'estudi continuen sent professionals de l'àmbit social, però el mostreig serà no probabilístic i per quotes, ja que les informants han de complir una sèrie de condicions. Primerament, que una part de la mostra representi menys de

5 anys en actiu dins les institucions socioeducatives i l'altre part, més de 5. I també, que actualment estiguin treballant en l'àmbit social. D'aquesta manera, la nostra mostra és de 3 professionals, on 2 informants fa més de cinc anys que treballen en el sector social i l'altre informant, porta menys de cinc anys en actiu.

6. 3. Les tècniques de recollida de la informació

Tot i enfocar la recollida d'informació des de dues metodologies i instruments diferents, trobem important destacar que amb aquest enfocament, podrem triangular la informació rebuda pels diferents mètodes. Integrant i combinant l'enfocament qualitatiu i quantitatiu en el procés de recollida podrem entrellaçar tota la informació rebuda de forma més ràpida i en major nombre.

6. 3. 1. El qüestionari

L'instrument que hem utilitzat ha estat l'elaboració d'un qüestionari (vegeu Annex 2). Pensem que d'aquesta manera, podrem arribar a un major nombre de participants i obtenir una visió més àmplia que ens permetrà analitzar de manera generalitzada les opinions i percepcions de les professionals entorn les seves experiències envers les pràctiques socioeducatives.

Aquest, està compost per dos tipus de preguntes: les tancades i les obertes. Totes les preguntes han estat divididas en tres seccions diferents, les quals han estat prèviament delimitades per les nostres dimensions d'estudi i on en cada una d'elles hi ha un seguit de preguntes que en fan referència. En les preguntes hi ha diferents alternatives de resposta; les dicotòmiques, les escales valoratives, les d'opció múltiple i les obertes. I per fer arribar el qüestionari, hem fet ús de l'enllaç que proporciona accés lliure a les persones que hi facin clic i l'hem enviat per diferents vies telemàtiques.

Per poder definir els temes claus que el nostre qüestionari havia de tenir per abordar els objectius de la investigació, vam establir les dimensions d'estudi, fent d'aquestes els grans eixos que el guien. Per a poder representar-ho millor, us presentem la taula d'especificacions que dóna sentit i validesa a la construcció del nostre qüestionari:

Dimensions d'estudi per seccions	Categories d'estudi	Descripció
Dades demogràfiques dels participants	Edat Gènere Àmbit d'intervenció Naturalesa del centre Anys en actiu	Aquesta ens permet aportar dades les generals dels participants per contextualitzar la població d'estudi que contesta el qüestionari.
L'encàrrec social de l'educadora social i la identitat professional	I) La construcció de la identitat professional. II) L'enteniment de l'encàrrec social. III) La influència de l'encàrrec en la identitat professional.	Consisteix en començar a identificar la influència de l'encàrrec social en la tasca quotidiana i conèixer la connexió d'aquest amb el desenvolupament de la identitat professional.
Els conflictes de valors de la pràctica socioeducativa i els espais de cura	I) L'enteniment del concepte de conflicte de valors. II) La presència dels conflictes de valors en la pràctica quotidiana. III) La seva gestió professional i institucional. IV) L'existència de la cura institucional.	S'enfoca en comprendre l'enteniment de les professionals sobre la presència dels conflictes de valors i les seves repercussions en la pràctica quotidiana. I en identificar com es gestiona i materialitza la cura professional des de l'àmbit individual i institucional.

Taula 1: Taula especificacions de les dimensions d'estudi del qüestionari. Font: Elaboració pròpia.

6. 3. 2. L'entrevista

D'altra banda, per tal d'aprofundir i estudiar amb més detall i cura totes aquelles opinions i percepcions, entorn la tasca socioeducativa de l'educadora social hem elaborat una entrevista semiestructurada (vegeu Annex 1) que consta d'una totalitat de dotze preguntes. Aquestes han estat elaborades arran de les nostres dimensions d'estudi i tenen la intenció de poder donar lloc a la narrativa de l'experiència vivencial de la trajectòria professional de les participants.

Pel que fa a l'entrevista es treballa amb la taula d'especificacions següent:

Dimensions d'estudi per les preguntes	Categories d'estudi	Descripció
La construcció de la identitat	I) La trajectòria professional. II) La situació laboral actual. III) la construcció de la identitat des de la seva experiència.	Amb les preguntes es busca el relat de la trajectòria professional i com arran d'aquesta es construeix la identitat professional. També, posar en context la institució a la que formen part i la cultura organitzacional d'aquesta.
L'encàrrec social i la seva materialització	I) La concepció de l'encàrrec social. II) Les damandes i expectatives de les institucions en la tasca diària. III) La influència de l'encàrrec social en el benestar professional.	En les següents preguntes es busca poder identificar quina és la influència de l'encàrrec amb el benestar professional, aran de la descripció de les professionals sobre les seves tasques i demandes quotidianes.
Els conflictes de valors	I) La presència dels conflictes de valors. II) La gestió individual i institucional dels conflictes de valors. III) Les repercussions dels conflictes de valors.	En aquesta part de l'entrevista es busca poder veure quina és la concepció dels conflictes de valors en la tasca socioeducativa i identificar la gestió professional envers aquests.
Els espais de cura	I) Les mesures de protecció de les institucions II) les mesures de protecció individuals III) Propostes per fer front als conflictes de valors	La última part de l'entrevista es centra en poder investigar quines mesures aporten les institucions per fer presents els conflictes de valor.

Taula 2: Taula especificacions de les dimensions d'estudi de l'entrevista. Font: Elaboració pròpia.

6. 4. Les tècniques d'anàlisi de la informació

6. 4. 1. La codificació de la informació

Un cop recollida la informació, amb la finalitat d'ordenar, clarificar i sistematitzar aquesta, s'ha optat per incloure un sistema de codificació. Aquest, a part de ser-nos útil a l'hora d'analitzar la informació en les diferents dimensions d'estudi, també ens aporta una forma per poder codificar i garantir la confidencialitat de les persones participants.

Seguint les premisses de la Comissió de Bioètica de la Universitat de Barcelona, hem de poder garantir la protecció de les dades de totes les persones participants i fer efectius i presents en la nostra recerca el Reglament general (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, de protecció de dades i la llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

És important fer esment d'aquest procés, ja que garantir la confidencialitat de les informacions recollides en el desenvolupament del treball, requereix l'anonimat en la transcripció i la utilització d'aquestes. D'aquesta manera, a mesura que s'han anat analitzant les dades, paral·lelament, s'ha anat adjudicant un codi d'identificació alfanumèric a cada participant del projecte. Pel qual, totes les dades obtingudes de la seva participació únicament s'identificaran des d'aquest codi.

CODIFICACIÓ	
Q	Fa referència al qüestionari .
Q + Número de formulari	Fa referència a les respostes del qüestionari de cada participant agrupats en un full d'excel. *(per exemple; Q1, Q2, Q3)*
E	Fa referència a l'entrevista.
E1	Fa referència al participant investigador que narra la primera entrevista.
E2	Fa referència al participant investigador que narra la segona entrevista.
E3	Fa referència al participant investigador que narra la tercera entrevista.

Taula 3: Codificació i exemples. Font: Elaboració pròpia.

6. 4. 2. Les consideracions ètiques

En l'especificitat metodològica de la recerca, que implica estar en contacte amb professionals de l'àmbit socioeducatiu per recollir les seves veus, pren especial rellevància la dimensió ètica que orienta aquest procés.

Des del codi ètic d'integritat en la recerca de la Universitat de Barcelona (2020), podem veure com orientar-nos a diferents principis que ens permetin desenvolupar les activitats de recerca de manera responsable i fomentant la integritat, és un element indispensable per la recollida i el tractament de la informació.

Nosaltres, de tots els principis, trobem rellevant fer referència als que ens han acompanyat en tot moment. En aquest cas han estat les següents:

→ ***La validesa de la informació:*** S'assegura que en tot moment la informació que apareix està citada i referenciada fugint de qualsevol tipus de plagi. Poder nodrir la nostra recerca, requereix de diferents fonts bibliogràfiques que aporten un element de rigor necessari per a poder construir un marc de referència teòric que orienta la investigació.

Tanmateix, durant l'anàlisi de resultats de les informacions donades per les participants, s'ha de vetllar per ser fidels al discurs i els relats que aquestes ens proporcionen.

→ ***La neutralitat de l'investigador:*** Trobem important poder assegurar que la nostra recerca mantingui una perspectiva imparcial i objectiva en tot el seu procés, però especialment a l'hora de recollir les dades. Tenim com a valor essencial poder respectar la llibertat individual de les opinions i percepcions de les participants i garantir en tot moment un clima de confiança on les informacions no es puguin veure contaminades per possibles interessos, necessitats o desitjos de la investigadora.

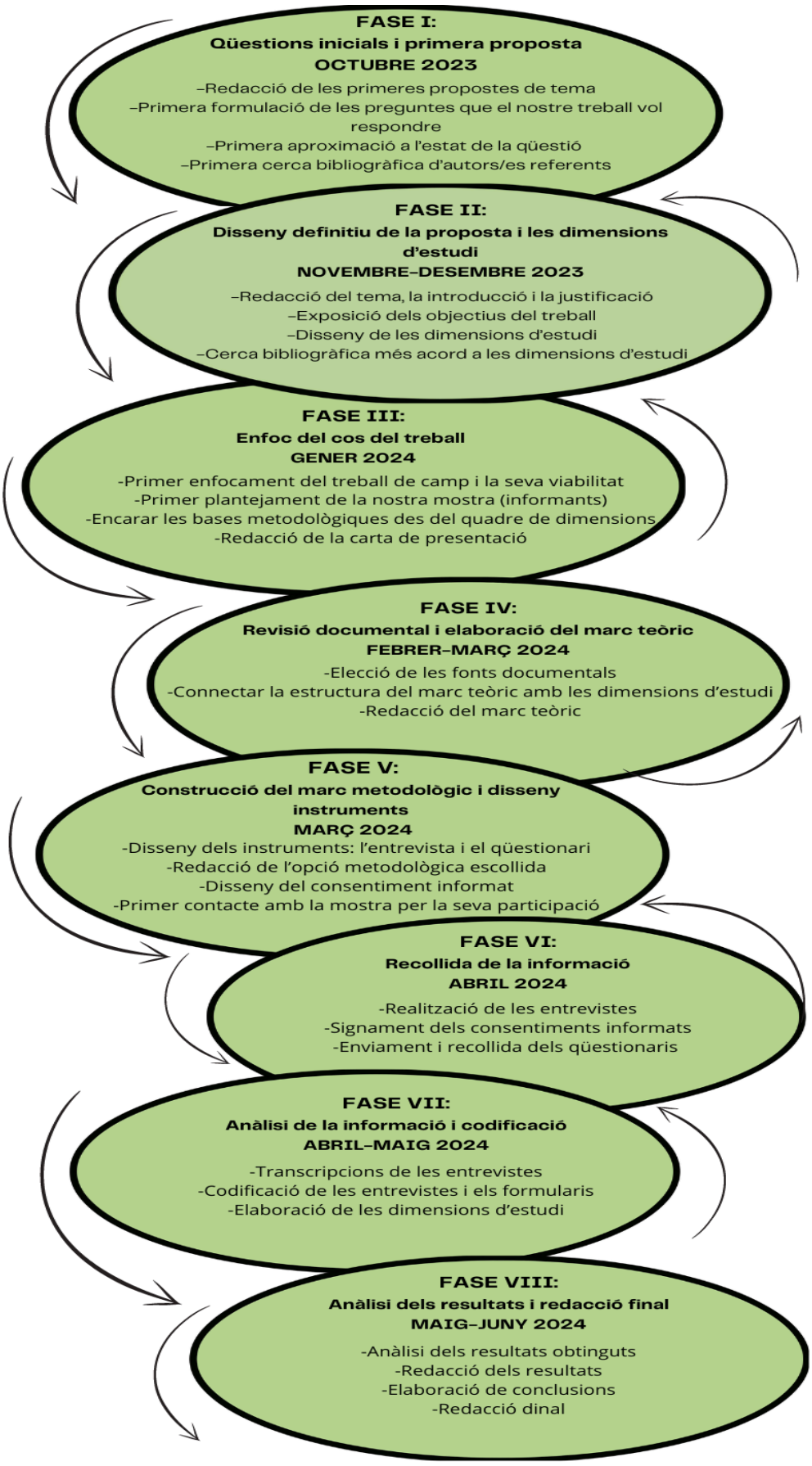
→ ***La confidencialitat i el respecte a l'anonimat:*** Un dels nostres principis fonamentals és garantir la protecció de les participants i la integritat de les dades recollides. En tots els processos de contacte amb els participants s'ha de confirmar, prèviament, el consentiment de l'ús dels materials generats per les participants i aquestes han d'haver estat informades de les finalitats de la recerca abans de poder acceptar accedir-hi (vegeu Annex 3).

6. 5. Fases de la recerca

Per tal d'entendre el camí que hem anat fent al llarg de la investigació, en aquest apartat exposarem les pases que hem anat fent, així com el temps que ens ha portat tot el procés.

Aquestes les exposarem en fases, per tal de clarificar cada una amb els seus continguts i tot i representarles de forma tancada i lineal, volem que tingueu en compte que la realitat és que totes aquestes passetes s'han anat ensopegant entre elles. Alguns cops ens hem hagut d'aturar, repensar-les i reprendre el camí o bé fer passes en varies direccions per arribar al camí principal.

A continuació, es mostra en format gràfic les fases per les quals aquesta investigació ha passat des del seu inici fins al seu final.



Gràfica 1. Fases del procés de recerca. Font: elaboració pròpia.

7. RESULTATS DE LA RECERCA

A continuació, es presenten els resultats que s'han pogut extreure a partir de la nostra mostra d'estudi. Aquesta està formada per una totalitat de 53 educadors/es socials. Per una banda, tenim 50 informants en el qüestionari i 3 en les entrevistes. La nostra mostra té una major representació femenina (81%), una menor masculina (21%) i no binària (1%). Les edats oscil·len entre els 20 i els 60 anys, sent les etapes dels 21 als 48 les més presents, amb un 96% de les respostes entre aquests intervals d'anys. Respecte als àmbits socials, hem vist que tots aquells recursos destinats a la protecció de la infància i l'adolescència són els més representatius i majoritàriament, aquells de caràcter privat (54%). Finalment, en la mitjana d'anys en actiu, podem veure que la major part (49%) supera els 5 anys i seguidament els altres nombres més presents són entre 1 i 2 anys (26%) i entre 2 i 3 anys en actiu (26%).

Els resultats han estat agrupats a partir de les quatre dimensions d'estudi que guien aquest treball que, anteriorment, ja s'han pogut veure representades en l'elaboració dels instruments de recerca. Amb aquestes dimensions, volem poder abordar els diferents camins que ens porten a identificar la presència dels conflictes de valors en les pràctiques socioeducatives.

Per a fer-ho possible, hem acordat les nostres dimensions des dels objectius de recerca per així, poder anar desgranant els diferents elements que acompanyen a cada una i els diferents temes que s'han anat creant envers aquestes. Seguidament, podreu trobar els quatre conceptes principals que emmarquen els nostres resultats i en cadascun d'aquestes, els diferents aspectes que hem pogut anar identificant.

7. 1. La construcció de la identitat professional de l'educadora social

L'ENTENIMENT DE LA IDENTITAT PROFESSIONAL

Respecte a aquest primer concepte, hem vist que per tal de veure com es construeix realment la identitat professional, primer necessitem l'anàlisi de la comprensió general que hi ha.

En ambdós instruments de recerca, hem plantejat una pregunta que examina l'enteniment de les participants envers la identitat professional. D'aquesta manera, hem pogut identificar quins factors influeixen en la construcció de la identitat i quins conceptes i aspectes

fonamentals l'acompanyen. De la totalitat de respostes, podem veure que hi ha un considerable acord en diferents aspectes claus o característiques que ens ajuden a comprendre quin enteniment hi ha i com es desenvolupa aquesta. Per tant, ens fan menció de la identitat professional com a:

- Els valors i l'ètica referint-se a com tots els valors personals i ètics són una part fonamental en la identitat professional i del seu desenvolupament professional:

> *Guiarte y seguir siempre tus valores (Q3, pregunta 8)*
> *El que em defineix com a professional, els meus valors, ideals, maneres de fer i com es veu reflectit en la pràctica educativa. (Q6, pregunta 8)*

- El desenvolupament personal i professional de la vocació indicant-nos com la identitat professional es desenvolupa en compàs al mateix creixement personal. Entenent-la com a un procés maduratiu, en constant canvi i vocacional. Ja que és voluntari i propi:

> *La identitat professional per mi, és aquella que es constitueix per la teva vocació, les teves experiències i la teva individualitat com a persona. La identitat va creixent i va adquirint una evolució progressiva, ja que les vivències en el món social són diverses i canviants, i això enriqueix cada cop més la teva identitat com a professional. (Q27, pregunta 8)*

- L'experiència i la formació mostrant-nos com la identitat professional no és un element aïllat, sinó que es desenvolupa a través del contacte amb el món social, les seves experiències i el conjunt de formacions acadèmiques. Fent de la identitat un procés sense final i en constant moviment:

> *Sento que la meva identitat professional sempre està en constant canvi i es va modelant envers les meves experiències. [...] Realment, em costa molt poder fer una definició d'un lloc o un espai concret, perquè tal com t'he dit, sento que la meva identitat s'ha anat fent de tots els llocs on he estat i es seguirà construint de tots els que en un futur pugui ser-hi.* (E1, p.)
> *L'experiència vital i formació han sigut clau per crear el meu perfil professional.*
> *(Q5, pregunta 8)*

- Les influències personals i professionals com a un conjunt d'interaccions que tenen un fort impacte en el seu desenvolupament i la manera de concretar el seu jo professional:

> *Sempre he anat aprenent dels companys, siguin o no socials, si m'agrada allò que fan, si fan vincle, si aconsegueixen quelcom.(Q30, pregunta 8)*

- L'entorn laboral destacant-lo com a una part essencial en el seu desenvolupament identitari i professional:

> *L' identitat professional té a veure en com et situes tu al voltant del teu encàrrec professionals i la relació que estableixes amb les persones. [...] Jo he desenvolupat el meu jo professional*

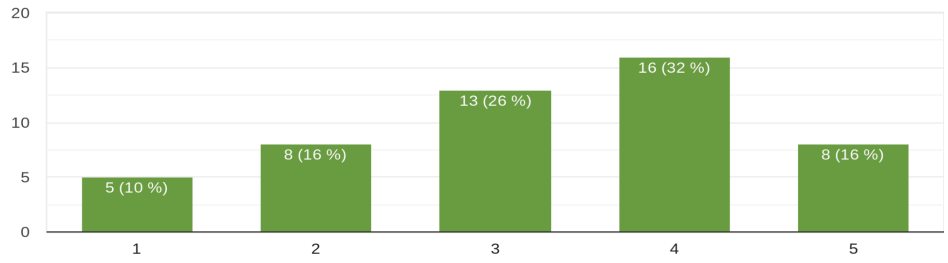
situant-me en cada feina que he fet i aprenent mitjançant equivocacions molt sovint. (Q28, pregunta 8)
La meva identitat com educadora s'ha construït amb els anys d'experiència, els llocs on he treballat, de bons, de dolents, de negligents, de mal pagats i precaritzats, com de bons i de qualitat, i l'equip de professionals que l'han configurat (siguin iguals com l'equip directiu). (Q42, pregunta 8)

Tot un conjunt, que ens permet identificar com l'enteniment global que hi ha envers la identitat professional no només recull els valors i principis que guien la pràctica professional, sinó també tots aquells contextos i interaccions on es construeix i es desenvolupa aquesta. Com, la identitat professional no només és un element individual sinó que també és un element que va en compàs al desenvolupament professional.

LA INFLUÈNCIA DE LA CULTURA INSTITUCIONAL

Seguidament, tenint en compte que la identitat professional no és un element aïllat als contextos d'intervenció socioeducativa, hem volgut identificar quines influències tenen les institucions en la formació de valors i principis que conformen la identitat.

A partir de la gràfica 1, podem identificar com la imatge ens mostra els efectes que té la cultura organitzacional de les institucions en la identitat professional. On cada columna representa una escala valorativa de l'1 al 5, anant de menys a més influència.



Gràfica 2: la influència de la cultura organitzacional de les institucions en els valors i principis professionals que formen la identitat.

Com podem veure, les proporcions més elevades de respostes en l'escala de valors afirmen l'existència d'aquesta influència. Primerament, amb el major nombre (32%), que compren a una totalitat de 16 respostes, mostra que hi ha una influència important. Seguidament, amb 13 respostes (26%), podem veure que la influència és present però no a tanta escala. Els tercers

majors nombres de respostes (16%), per una banda, 8 respostes indiquen que la influència és molt important i altres 8 respostes que la influència és poc rellevant. I finalment, el nombre més baix, 5 respostes (10%), indica que no hi ha influència.

De tota la varietat de respostes, podem interpretar que la major part dels resultats (74%), afirma que la cultura organitzacional de cada centre influeix, d'una manera o una altre, en el desenvolupament dels valors i els principis professionals.

També, en les entrevistes, hem pogut identificar quina percepció tenen les participants envers aquesta qüestió. On la majoria, ens ha relatat com la cultura organitzacional de cada centre, ha delimitat les seves pràctiques i la manera d'identificar-se professionalment amb aquestes. Fent-nos veure com els contextos d'intervenció socioeducativa, amb els seus valors i els seus principis, influeixen en el desenvolupament de la identitat professional. Tal com una entrevistada declara:

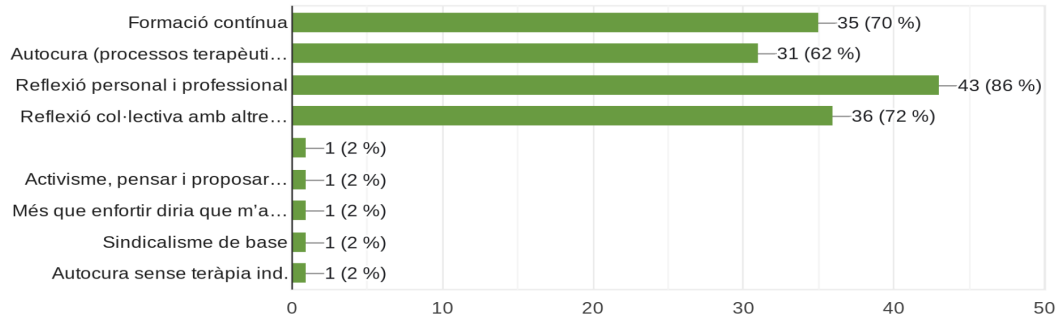
> *Llavors sento que la meva identitat l'he anat construint envers els espais on he estat i m'he desenvolupat professionalment, ja que els espais familiars, m'han donat peu a entendre una nova metodologia de treball i un nou paradigma amb el que mirar. Sí que és cert que a l'inici vaig tenir una mica de reticència en coses que no acabava d'entendre de com es feien en els espais familiars i, també, és cert que cada espai té un ritme i una mirada de fer les coses envers la població que té. Però sí que en general, quan ens reuníem tots els espais i en parlàvem de la vivència, veies que el ritme havia de ser per nassos aquell, que era jo que m'havia d'adaptar a aquest per poder mostrar-ho. Així doncs, aprens aquest ritme, aquesta essència, perquè és vivencial. (E2, p.)*

D'aquesta manera, si rerament ja teníem en compte que l'entorn laboral és un aspecte més en la formació de la identitat professional, ara també podem identificar com la cultura institucional de cada centre també influeix en la formació de valors i principis de la identitat professional.

ELS ESPAIS PER ENFORTIR LA IDENTITAT PROFESSIONAL

Continuant amb la construcció de la identitat professional i el seu desenvolupament, hem volgut identificar quins són els espais o els mètodes que se'n fa ús per enfortir-la, ja que aquesta està en constant construcció i en contextos en què pot ser influenciada per altres factors.

Per la qual cosa, la gràfica 2 il·lustra els diferents espais que hem exposat on es pot desenvolupar i enfortir la identitat professional, conjuntament amb altres aportacions dels i les participants. En aquesta, podem veure com la imatge ens mostra que les tendències generals ressalten la utilitat de tots els espais i mètodes, fent èmfasi a la reflexió personal i professional (86%) com el mètode més utilitzat i la reflexió col·lectiva amb altres professionals (72%) també com a un mètode molt recurrent.



Gràfica 3: estratègies per enfortir la identitat professional.

Destaquem aquestes dues, perquè curiosament, arran de les entrevistes, hem pogut veure que les diferents declaracions que sorgeixen de la pregunta que examina com fan front a les situacions en què els seus valors personals es troben contraposats amb els valors institucionals, totes les respostes ens estableixen la necessitat de poder comunicar, tant personalment com col·lectivament, les controvèrsies, entorn la construcció de la identitat com a font d'empoderament. Així mateix ho expressen:

> *Tu com a professional busques molt el suport dels teus companys, vale, llavors jo molts cops quan tinc aquestes contradiccions, incerteses o que també, a vegades, la falta d'autoestima, [...]he hagut d'anar empoderant-me des de la comunicació, amb mi i amb els altres.* (E1, p.)

> *Llavors penso que tu mateix has d'anar pensant en com ets tu, com actues en cada situació, què és el que t'altera més o el que t'altera menys… Entendre que depenent de la meva construcció vaig amb un rol o bé amb un altre. Això és com sóc jo, com construeixo, com em reconeixo i com ho identifico.* (E3, p.)

Fent-nos veure com, basant-nos en aquests resultats, podem identificar com generalment és molt present la necessitat de poder reflexionar personalment i col·lectivament sobre el desenvolupament de la identitat, per tal d'enfortir-la.

7. 2. L'encàrrec social de les accions socioeducatives

L'ENTENIMENT D'ENCÀRREC SOCIAL

Donant pas al segon concepte, hem començat per examinar quin és l'enteniment que hi ha envers l'encàrrec social. En les respostes, d'ambdós instruments, podem veure com els resultats, pres en conjunt, defineixen l'encàrrec social no només com a l'encomana que orienta la pràctica socioeducativa, sinó també com a:

- L'objectiu i la finalitat de la tasca socioeducativa. Algunes respostes emmarquen l'encàrrec social com l'objectiu i la finalitat de la professió. Tot i que tenen en compte que aquests poden variar depenent del camp d'actuació i el col·lectiu amb qui treballen, és la fi de la seva acció professional:

> *Tot el que engloba ser educador social, així com les seves funcions i els drets i deures que s'han de dur a terme. (Q13, pregunta 6)*
> *L'objectiu principal de la tasca encomanada. Part de la missió/valors a aconseguir. (Q43, pregunta 6)*

- La definició i naturalesa del centre envers les tasques a complir. Esmenten com l'encàrrec parteix d'una naturalesa ja definida, preestablerta i assignada en cada entorn laboral. Com mitjançant l'encàrrec i les accions a desenvolupar, es defineix la naturalesa de cada centre:

> *Allò que se'ns demana que desenvolupem en la nostre tasca, que està preestablert i determinat. (Q2, pregunta 6)*
> *El que espera de mi com a treballadora la meva empresa. (Q34, pregunta 6)*

- La institucionalització i estructura de les organitzacions. Les respostes destaquen la relació que hi ha entre l'encàrrec social i les institucions, com es reflecteix aquesta en les polítiques institucionals i la seva manera d'abordar les necessitats socials. Ens fan connexió de com el marc social, econòmic i polític que acompanya a cada institució defineix l'encomana a desenvolupar:

> *El marc legal ens condiciona l'encàrrec social. (Q19, pregunta 6)*
> *Està condicionat per el marc social, econòmic, polític i cultural. Es basa en la identitat del centre i els seus principis que el diferencien d'altres centres, adaptats al col•lectius i la legislació adient. (Q10, pregunta 6)*
> *Allò que des de dalt es mana a les professionals amb finalitats socials. (Q6, pregunta 6)*

- L'acció i transformació social de les accions socioeducatives. S'apunta que l'encàrrec social implica desenvolupar certes actuacions que permetin transformar la realitat:

> *Donar una resposta integral a la problemàtica la qual tractis i acompanyar a la persona usuaris oferint eines i recursos. (Q40, pregunta 6)*
> *Crec que son totes aquelles accions dutes a terme per eliminar o disminuir tota existència de risc. (Q12, pregunta 6)*

Aquestes categories, en conjunt, ens proporcionen una visió més ampla i detallada de com es conceptualitza i es percep l'encàrrec social dels agents socials. En general, ens indiquen com l'encàrrec va molt més enllà d'una encomana, ens suggereixen opinions divergents entorn tots els aspectes que el formen i el materialitzen en la seva pràctica. Fent-nos veure, com les demandes de l'encàrrec social no són un exercici senzill ni lliure d'expectatives, sinó que pel contrari, contribueixen en el desenvolupament professional i en la manera d'exercir i esdevenir el rol professional.

LA MATERIALITZACIÓ DE L'ENCÀRREC SOCIAL

Amb les entrevistes, arran de la pregunta que examina quin és l'enteniment que tenen per encàrrec social, hem pogut detectar que no ens defineixen l'enteniment que tenen sinó, com es materialitza aquest en la seva quotidianitat. Així mateix, ho expressen:

> *La demanda que elles tenen cap a mi, en ser la cap de l'equip, és que fes rutllar l'equip amb les noves integrants, que donés un traspàs i que a més a més tingués els grups plens i que tot rotlles. Llavors clar, en passar les assistències cada mes, tot explicant el que estava costant que les famílies vinguessin a l'espai, em va donar la sensació que ens pressionaven amb el tema d'assistència i les places cobertes. (E2, p.)*

> *Llavors per mi, en el cas públic, l'encàrrec era fer complir les expectatives del teu lloc de treball, fer sortir les coses de les maneres que em demanaven. Validar el meu lloc de treball a partir dels resultats que els hi podia generar i fer justificar tot el seu ventall d'accions. (E3, p.)*

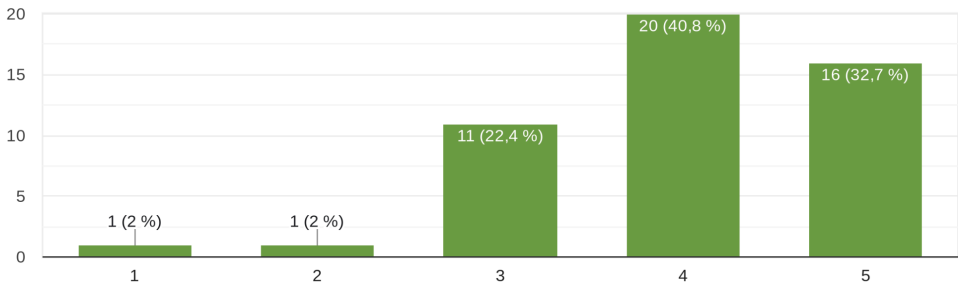
Mostrant-nos l'encàrrec social no només com a l'encomanda de les seves tasques professionals sinó també com a un conjunt d'expectatives institucionals que acompanyen aquesta i que influeixen en la seva figura professional i en les accions quotidianes a desenvolupar. També, hi ha una sensació que totes a l'hora de definir el seu encàrrec i les expectatives d'aquest, mostraven com a tema recurrent el gran nombre de tasques a realitzar i la falta de temps per poder-ho dur a terme. Així ho explica:

Tenim molts encàrrecs i això, és una de les coses que fa que et pugui generar molt d'estrès i tenir setmanes que puguin arribar a ser molt "hardcores". [...] I això pot generar angoixes, perquè és la teva responsabilitat i si no estàs al dia, això pot tenir greus conseqüències per a les persones amb les que treballem i fer-nos arribar a sentir culpables. (E1, p.)

Evidenciant aquestes demandes i expectatives com a un tema rellevant envers la seva definició d'encàrrec i mostrant-nos com aquestes tenen repercussions en la manera d'esdevenir les seves funcions professionals.

D'ençà d'aquí, aterrant una mica més la materialització de l'encàrrec social i les expectatives d'aquest, hem examinat quina és la influència que tenen les demandes i les expectatives de la institució en les accions socioeducatives.

Els resultats, com es mostra en la gràfica 3, indiquen com la influència sí que és existent. Tal com es reflecteix en l'escala de valors, que va de menys a més, els percentatges més elevats (40,8% i 32,7%), que en la totalitat corresponen a 36 respostes, evidencien els graus més alts d'influència. Pel contrari, 1 resposta (2%) nega aquesta influència i 1 resposta (2%) la contempla però en un grau molt baix. Les 11 respostes (22,4%) restants consideren que sí que hi ha influència però no en gran manera.



Gràfica 4: La influència de les damandes i expectatives de la institució en les accions socioeducatives.

D'acord aquests resultats, i els anteriors ja exposats, podem veure com les institucions i la seva cultura organitzacional no només influeixen en la identitat professional, sinó també en l'encomana que es fa sobre les professionals i en la manera que tenen aquestes, de percebre-la i donar resposta.

Curiosament, podem veure que aquest índex d'influència envers les demandes i les expectatives no només està relacionat amb les accions socioeducatives, sinó que diferents participants entrevistades, ens esmenten que l'encàrrec social no només influeix en la manera d'exercir el rol professional, sinó que també té fortes repercussions en la qualitat dels serveis que presten i la seva satisfacció professional. Així ens declaren:

> *Jo quan vaig estar en el CRAE de La Serra, admirava molt al director. [...] quan ens proposava de fer algo, projectava les seves expectatives i encomanes cap a nosaltres, doncs, li donava molt valor al que em deia, per tant, anava súperconvençut a fer aquella acció i no havia de convèncer a l'altre perquè es veia que era una cosa que ho estava vivint i sentit. Llavors clar, si a mi em diuen que hem de fer coses que a mi no m'agraden, que no em quadren i que a sobre se n'espera alguna cosa, doncs és evident que quan tu vas a transmetre el que has de fer, els altres ho veuen. Veuen que hi ha una dicotomia, una falta, i ho saben. És obvi, que si ja no tu creus tu, l'altre tampoc ho creurà. I és cert, que en aquestes accions, si la institució projecte expectatives que van acord al que tu penses o vols trobar, això es veu.* (E3, p.)

D'aquesta manera, podem copsar com una sèrie de resultats ens mostren l'encàrrec social no només com a l'eix vertebrador de les accions socioeducatives sinó també, com a un generador de controvèrsies i dilemes ètics de la professió de l'educador/a social.

LES CONTROVÈRSIES DE L'ENCÀRREC SOCIAL

Prosseguint, podem veure que arran de la pregunta oberta que examina la relació de l'encàrrec social en la generació de controvèrsies envers la identitat i els valors professionals, més de la meitat de les participants, manifesten que com a mínim un cop s'han trobat amb situacions en què han hagut d'actuar en contra dels seus valors professionals.

De tot el conjunt de respostes i exemples de situacions, podem veure que els resultats ens permeten identificar certs partons en les controvèrsies que deriven de l'encàrrec social i afecten la seva identitat i els seus valors professionals relacionats amb:

- Els protocols i la normativa: Ens esmenten l'impacte que tenen la rigidesa dels protocols i la burocràcia en el seu treball diari. Amb expressions com:

> *En alguna ocasió, protocols que s'han de seguir de manera establerta, que no estan individualitzats a les necessitats de la persona en concret que l'ha de rebre. (Q2, pregunta 10)*
> *Sí, totalment! La burocràcia és un factor que pot influenciar fent perdre els valors ètics professionals. (Q12, pregunta 10)*

- Els recursos i les limitacions: Fan referència a com la falta de recursos materials, humans i financers no permeten cobrir les necessitats de la manera amb què voldrien i això els aboca a una situació de precarietat laboral entorn les condicions laborals i l'impacte dels seus serveis. Tal com ens diuen:

> *Haver de treballar des d'un vessant assistencial per manca de temps i de mans, trobar-me en contextos de treball poc professionalitzats, no comptar amb equips multidisciplinaris on la infància i adolescència comptin amb actuacions professionals i acompanyament psicològic de qualitat. (Q16, pregunta 10)*

- Els valors i els principis professionals: Ens esmenten com els valors de les entitats molts cops són molt llunyans als seus personals i això els porta a estar immersos en situacions en què les polítiques i protocols de les institucions generen conflictes respecte la identitat i els rols de treball. Com ens expressen:

> *Sí perquè molts cops es pretén que exercim con agents de control social, això va en direcció oposada amb qui vull ser com a professional i com vull relacionar-me amb la gent que acompanyo. (Q28, pregunta 10)*

Arran de les respostes, podem veure com aquestes controvèrsies consecutivament influeixen en la qualitat dels serveis i la satisfacció professional. En el qüestionari, amb la mateixa pregunta, ens hem trobat amb respostes que apunten que en el moment que l'encàrrec va en desacord als valors personals i professionals, han decidit deixar el seu lloc de treball. Així ens ho expressen:

> *Sí. Quan la fundació per la qual treballava no tenia els mateixos valors morals que jo. Em va sobrepassar la situació i vaig plegar de treballar.* (Q34, pregunta 10)

> *La precarietat laboral i l'externalització són una constant al sector. La majoria de professionals canvia de sector i entren de nous. Molt poca gent es jubila com a educadora. Fins i tot costa veure professionals de més de 40 anys.* (Q44, pregunta 10)

En les entrevistes, es van expressar una gran varietat d'opinions respecte a la contraposició dels valors institucionals i les normes de l'organització amb els valors personals. Assenyalant com la dicotomia entre l'encomanda de l'encàrrec social i els valors personals poden generar conflictes de valors i acabar derivant a ser part del malestar professional i la poca eficiència de les institucions. En les seves paraules:

Aviam… aquest conflicte sempre es viu des d'un mal lloc. Jo crec que passes per fases, primerament la del "jo vull fer-ho així", de rebeldia, però després intentes tu desmuntar la fórmula que ells t'estan donant per poder mantenir el que tu realment vols fer. Però clar, entres en conflicte amb el qual tu vols fer i si realment això pot funcionar. [...] Jo, al final, em vaig adonar que totes aquestes accions que intentes fer no són contemplades per enlloc, i realment, sent honest, el més fàcil és que et cedeixis al pla i intentis no mirar més enllà. L'única forma que tens que surti la feina és fer ulls cecs. Jo personalment, a la que vaig veure que la dinàmica era aquesta i que jo mateix per esgotament i falta de recursos hi estava entrant, vaig decidir deixar el meu lloc. (E3, p.)

A mi, personalment, això em genera tot un conflicte que a vegades jo no veig les resolucions que em donen i les formes amb què em demanen que hagi d'actuar. Crec que jo no puc ser tan estricte en aquest sentit i em costa molt. (E1, p,)

En conjunt, aquests resultats ens proporcionen una mirada molt clara sobre quin és el trasllat de les organitzacions en el dia a dia de l'activitat de l'educador/a. Sobre com l'encàrrec social no només són les demandes de la feina a fer, sinó un conjunt d'interrogants sobre com afrontar les accions a desenvolupar en concordança als seus valors i principis professionals.

7. 3. Els conflictes de valors de les accions socioeducatives

L'ENTENIMENT DE CONFLICTE DE VALOR

Amb la intenció d'identificar la presència dels conflictes de valors en les accions socioeducatives, començarem per analitzar quina és la mirada i percepció que tenen envers aquest concepte.

Per tal de fer-ho possible, hem preguntat quin enteniment tenen i del total de respostes proporcionades, hem pogut fer una visió més detallada de tots els aspectes i dimensions que ens han donat dels conflictes de valors en el marc de la pràctica socioeducativa i professional. En resum, els resultats mostren els conflictes de valors com:

- El conflicte entre els principis personals i professionals, referint-se a com en certes situacions han hagut d'actuar o prendre decisions com a professionals en contra dels seus propis principis o valors, a causa del marc de les institucions a la que formen part:

Els conflictes de valors són aquells moments on els meus principis no van acord a les meves actuacions. Per exemple, haver de prendre una mesura restrictiva quan no penso que aquesta pugui ser educativa o significativa. (Q1, pregunta 12)

- El conflicte entre l'ètica personal i la normativa, moltes respostes ens destaquen el dilema ètic que es produeix quan les accions que es consideren èticament correctes personalment entren en conflicte amb el qual stableix la llei o la normativa de la institució:

> *Són conflictes amb una mateixa quan el que has de fer a la feina xoca amb el que una creu que hauria de fer però suposadament no pot fer-ho perquè hi ha una norma superior del centre/institució. (Q6, pregunta 12)*

- El conflicte entre l'ètica professional i les pràctiques, es reflexiona sobre els dilemes ètics que sorgeixen quan les pràctiques professionals no s'ajusten als valors ètics o morals de la professió, posant en qüestió la coherència entre accions i principis:

> *Fer contencions, càstigs conductuals, tasques amb un vessant assistencialista i paternalista, no promoure l'escolta activa. (Q15, pregunta 12)*
> *La pèrdua de valors ètics dins els alts càrrecs d'entitats socials, on la recerca de subvencions trepitja els principis de l'entitat. (Q12, pregunta 12)*

- La divergència entre els valors personals i institucionals, s'observa com hi ha certa tensió entre els valors personals i els valors de l'organització per la qual es treballa:

> *Quan els teus valors i els de la teva feina/servei no són compatibles o quan hi ha algun dilema ètic en el qual no es té la mateixa perspectiva. (Q20, pregunta 12)*
> *Per mi un conflicte de valor és aquella problemàtica interna que posa en joc els valors individuals amb els valors d'un altra persona que té una superioritat sobre la teva feina. (Q27, pregunta 12)*

- La discrepància entre professionals, es posa de manifest la divergència en les maneres de pensar i abordar qüestions relacionades amb el món socioeducatiu entre diferents professionals, posant èmfasi a com això pot generar conflictes interns dins de les organitzacions:

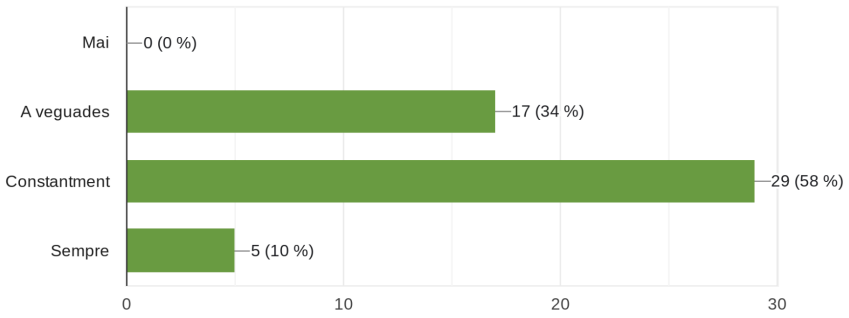
> *Diferents postures resolutives davant una mateixa situació o problemàtica. (Q36, pregunta 12)*
> *Els conflictes de valors de les pràctiques socioeducatives són conflictes, tant interns com externs, dels valors teus que poden xocar amb els d'altres persones com amb els teus propis. (Q18, pregunta 12)*

Tot un conjunt de resultats, que en la seva totalitat, ens permeten identificar com els conflictes de valors són presents en les tasques socioeducatives i com, gran part dels resultats, ens fan referència a l'encomana que es fa des de les institucions cap al professional, l'encàrrec social, com a la via per la generació d'aquestes controvèrsies personals i professionals.

LA PRESÈNCIA DELS CONFLICTES DE VALORS

Tal com hem pogut veure fins ara, les pràctiques socioeducatives no són lliures de judicis ni moralitats personals i professionals. Com podem identificar en la gràfica 4, hem volgut examinar com creuen de presents que són els conflictes de valors en les accions socioeducatives, des d'una escala valorativa on les opcions van de més a menys presència.

En les respostes, podem identificar com en l'opció de "mai" tenim un 0% de respostes. Així doncs, totes les participants consideren que els conflictes de valors són presents. També, podem veure que l'escala que fa referència a "constantment" tenim el nombre més alt de respostes amb un 58%. Les quals evidencien aquesta presència.



Gràfica 5. La presència dels conflictes de valors en les accions socioeducatives.

D'altra banda, en les entrevistes, la pregunta que fa referència a la presència dels conflictes de valors, ens mostra com tots els i les participants manifesten i reafirmen la seva presència. Com un entrevistat ens declara:

> *Sempre hi són presents i sempre hi seran. Estem immersos en una feina que comporta un posicionament valoratiu, dia a dia, llavors com vols imaginar que no se'ns presentin conflictes de valors?! (E3, p,)*

Al llarg de tot aquest conjunt de dades que s'han recollit, podem afirmar per unanimitat que els conflictes de valors són presents en les accions socioeducatives. No existeix una neutralitat que acompanyi als i les professionals en les seves labors quotidianes sinó que, pel contrari, tota pràctica socioeducativa conviu amb un conjunt de variables que influeixen en la generació de conflictes de valors.

Intentant aproximar-nos una mica més a aquesta qüestió, hem continuat examinant en les entrevistes la neutralitat de les pràctiques socioeducatives per tal de poder veure des del seu relat si és possible que les accions socioeducatives puguin arribar a ser imparcials. Envers aquesta pregunta, hem pogut detectar com han estat d'acord en el fet que les pràctiques socioeducatives no són neutres. Tal com ens relaten:

> *Per mi és impossible ser neutral. Tu estàs allà, ets un referent, representes una institució i hi ha una sèrie d'accions i de coses que s'estan fent i que a lo millor tu hauràs de posicionar-te. És absurd pensar que això és així, jo no em puc treure de la persona que sóc, com qui penja l'abric abans d'entrar. Tots tenim els nostres prejudicis, els nostres conflictes interiors i moralitats que ens fan ser qui són i ens remouen i ens fan posicionar-nos. (E2, p.)*

> *Pensant i retornant a la meva experiència en el CRAE, per exemple, tot el tema de les contencions anava en contra meva i era impossible mantenir una posició neutral, així que poder sí que és impossible mantenir una postura neutra quan treballem amb persones, ja que el meu posicionament no és imparcial sinó que parteix de la meva forma de ser i com visc la professió. (E1, p.)*

Tot i això, cal destacar que una participant en particular ens indica com la neutralitat o imparcialitat depèn molt del centre i l'encomana d'aquest. Tal com ens expressa:

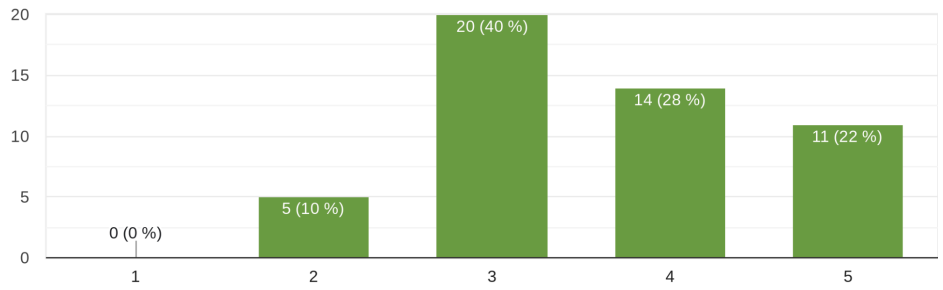
> *Bueno, jo crec que depèn molt del lloc de treball. Per exemple, quan vaig estar a Can Llupià, a justícia juvenil, la neutralitat quasi bé era l'ordre del dia, perquè estava instaurat així. [...]Per això, que depèn del lloc hi ha una encomana molt clara o bé una altra. (E3, p.)*

Fent-nos veure com tot i ser una professió on constantment els dilemes de caràcter moral entren en oposició entre ells arran del posicionament moral individual, hem de tenir en compte que no totes les institucions permeten que aquest posicionament sigui viu. Sinó que, al contrari, tenen una encomana molt més dirigida a la neutralitat i a una acció socioeducativa molt més rígida i pautada, que no dóna lloc a poder generar cap mena de vincle socioeducatiu. Tot i això, aquest fet no deixa d'excloure que els posicionaments morals envers aquesta neutralitat puguin arribar a generar conflictes i controvèrsies.

ELS EFECTES EN EL BENESTAR DE LA FIGURA PROFESSIONAL

Tenint en compte que els conflictes de valors són presents en les accions socioeducatives, hem volgut conèixer quins efectes tenen aquests sobre la figura professional. Primerament, pel que fa a el qüestionari, hem realitzat una escala de valors que examina els efectes dels conflictes de valors en la satisfacció i el benestar professional de les educadores socials.

Tal com podeu veure en la gràfica 5, no hi ha cap resposta que nega els efectes dels conflictes de valors. Seguidament, podem evidenciar com el nombre més alt de respostes (40%) ens mostra com sí que hi ha efectes i consecutivament, podem veure que els altres nombres més gran de respostes ens diuen que els efectes són importants (38%) i molt importants (22%).



Gràfica 6. Els efectes dels conflictes de valors en la satisfacció i el benestar professional.

Complementant aquests resultats, en les entrevistes, envers la pregunta que examina sobre com influeixen els conflictes de valors en l'efectivitat de les pràctiques socioeducatives i la satisfacció i el benestar professional, podem veure que els resultats no són molt aliens als ja presents. Els relats ens narren les repercussions que tenen o poden tenir aquests sobre la seva figura professional, mostrant-nos la seva clara influència. Tal com ens expressen:

> *Tot i ser conscient que ara estic en un moment molt pletòric d'aprenentatge i molt contenta, miro a les meves companyes i les veig preocupades o bé desbordades. Llavors, sí, sí que em fa por que com més responsabilitats assumeixi més afecti això al meu benestar, perquè realment la imatge de serveis socials és el professional desbordat i sort en tinc de tenir companys i companyes que són molt potents i sostenen aquest desbordament, però la realitat és aquesta i no deixa de ser molt heavy. (E1, p.)*

Sí, sí…totalment!! I ja no només en el meu benestar sinó en el servei que puc arribar a donar, perquè jo no estic de la mateixa manera. [...] Sento que anem amb pilot automàtic, però no podem parar-nos ni a pensar què estem fent i això no només afecta les meves pràctiques sinó també a la meva integritat com a professional. A la meva revisió constant i per sobre de tot, a la meva consolidació amb la meva feina. (E2, p.)

Sent conscients, que els conflictes de valors afecten en les pràctiques socioeducatives i el benestar professional, hem trobat important continuar per aproximar-nos a com fan front a aquestes situacions en la seva quotidianitat.

Per la qual cosa, hem preguntat quines són les estratègies que utilitzen per poder fer front als conflictes de valors. En els resultats del qüestionari, hem pogut extreure diversos enfocaments que les professionals adopten per recercar el seu benestar personal enfront dels reptes professionals. De tot el conjunt, podem resumir les estratègies anomenades en:

- L'autocura i suport mutu: Una gran part de les respostes ens fan esment de l'ús d'estratègies de cura com els hobbies fora de l'àmbit laboral i conversar amb altres companyes i amigues sobre els conflictes. Com ens diuen:

Autoreflexió, estratègies d'autocura, compartir malestars amb les companyes. (Q42, pregunta 15)

- L'acompanyament emocional i la reflexió: La major part ens esmenten com la reflexió personal i amb l'equip des d'espais de debat pot ajudar a compartir el malestar i acceptar les dificultats.

Explicar-ho als companys/es, per tal de generar una mena de debat i escoltar altres opinions i maneres de fer. (Q14, pregunta 15)

- El treball en equip i la presa de decisions conjunta: Un altre part força significativa de respostes ens fan referència a com des del consens, la responsabilitat compartida i el respecte de totes les parts poden ajudar a la presa de decisions.

Comunicació assertiva i intentar dialogar per arribar a un acord. (Q4, pregunta 15)

- L'ètica i els valors individuals: Algunes respostes ens mostren com treballar en coherència als valors propis i la integritat professional pot ajudar a buscar entorns de treball connectats

als valors individuals. Fins i tot, arribant a deixar llocs de feina que no permetin aquesta connexió.

> *Anar a la font de la identitat professional i la reflexió. (Q22, pregunta 15)*
>
> *Com que de moment no tinc compromisos seriosos que em comprometin econòmicament cerco espais de treball que s'apropin als meus valors i no em conformo ni deixo de "lluitar" en els llocs de feina que no trobo que facin bé la feina… (Q18, pregunta 15)*

- El suport institucional i sindical: Respostes concretes ens esmenten la seva recerca de canvis institucionals des de xarxes de suport sindical i la denúncia de les inconformitats com a via per a fer front als conflictes.

> *Xarxes sindicals de suport mutu per posar el focus en qui treu profit de l'actual situació. (Q44, pregunta 15)*

- L'adaptació i la flexibilitat: Altres respostes ens esmenten com fer ús d'estratègies adaptatives i assumir una major flexibilitat pot generar noves propostes de canvi envers els conflictes.

> *Intentar dialogar i trobar punts en comú entre les diferents parts, per tal d'arribar a una solució i/o proposta vàlida per totes les parts implicades -això vol dir que cap d'elles estarà al 100% contenta ni al 100% descontenta amb el resultat-. (Q49, pregunta 15)*

- Els límits: Alguns casos ens diuen com acceptar els límits i acabar mantenint una distància emocional en situacions delicades pot ajudar a sostenir l'esforç tot i les dificultats.

> *Ser conscient de quina part de la realitat puc canviar i quina no està a les meves mans per motius externs. També intento distanciar-me emocionalment de la situació. (Q29, pregunta 15)*

En les entrevistes, amb la mateixa pregunta, també hem pogut veure opinions divergents envers les estratègies que fan ús per a fer front als conflictes de valors. Tot i ser estratègies personals en cada cas, en les respostes obtingudes podem identificar categories com les ja nomenades. Primerament, podem veure com l'ètica i els valors individuals són una font de gestió per a fer front als conflictes de valors.

> *Jo, personalment, com ja t'he dit, intento fer front als conflictes de valors sent ferm al que penso i que crec. I sí, he hagut de deixar feines còmodes on el més fotut ha estat la càrrega*

institucional que m'ha portat a desmotivar la meva labor i viure un dia a dia on no tens ganes de treballar. (E3, p.)

I, d'altra banda, com l'acompanyament emocional i la reflexió també són molt presents. Tal com ens expressen:

Però sí que em va molt bé poder parlar amb els meus companys i per sort, tinc la facilitat de poder comunicar-me i sento que això per a mi és la màxima teràpia, quan em sento en moments de molta contradicció i incertesa, m'ajuda molt el fet de poder parlar amb algú i treure'm aquest pes i en certa manera, validar-me professionalment. (E1, p.)

Necessitem espais on poder riure fins i tot d'aquelles coses que ens passen i tot i això, et desbordes i caus malalta, però millor, millor desmuntar una mica i poder parar, poder pensar i fins i tot divagar en tot això. Però per a mi, la manera de poder tenir una gestió de tot el que passa és des de poder parlar-ne, comunicar-ne i intentar deixar de ser una figura ferme, trencar-se també és necessari per poder desconstruir i seguir construint. (E2, p.)

Amb tot, podem afirmar que des de la mirada d'aquesta presència dels conflictes de valors, podem veure com les professionals de les accions socioeducatives viuen immersos en contextos on l'equilibri entre les pràctiques a realitzar i el benestar professional és cada cop més inestable i la necessitat d'estratègies per fer-hi front, cada cop més present.

7. 4. Els espais de cura professional

L'EXISTÈNCIA DE LA CURA PROFESSIONAL

Arran del camí que hem anat traçant envers els resultats obtinguts, i la posada en escena de la influència que tenen les institucions en la generació de conflictes de valors, volem aproximar-nos a identificar quin és l'acompanyament institucional i com materialitzen aquesta cura cap als professional de l'àmbit socioeducatiu.

Respecte a les respostes del qüestionari, envers la pregunta que examina l'existència d'algun protocol o recurs dins de la institució a la qual formen part, podem identificar com:

- El **40%** de les respostes **desconeixen l'existència de protocols o recursos** per part de les institucions.
- El **20%** ens esmenten els **recursos informals** com les reunions d'equip o consultes amb altres companys per abordar-los.
- El **20%** de les respostes ens indiquen l'existència de **recursos formals** com comitès d'ètica, espais de supervisió o protocols d'intervenció professional organitzats.
- El **14%** ens esmenten **els problemes i les crítiques** que tenen envers aquesta falta de recursos per a la gestió de conflictes de qualitat.
- El **6%** ens indiquen des de **suposicions o incerteses** l'existència d'aquests recursos, però no ens parlen amb certesa.

Tot un conjunt, doncs, que ens evidencia com més del 70% de les respostes neguen l'existència de protocols o recursos formalitzats i de qualitat dins de les institucions per abordar els conflictes de valors.

En les entrevistes, algunes respostes ens evidencien l'existència d'espais formalitzats per part de la institució on formen part per poder parlar sobre els malestars professionals. Aquests els anomenen com a espais de supervisió, on conjuntament amb una psicòloga, poden trobar-se amb la resta de professionals i exposar casos que els hi hagin generat algun conflicte de valor. Tal com ens expressen:

> *Llavors sí que hi ha l'espai de supervisió que és un cop cada mes, si pot apuntar qui vulgui i des del meu punt de vista, trobo que és molt interessant. Hi ha una psicòloga que està contractada a través del consorci i les sessions van molt a demanda del professional. És a dir, exposem moments on ens hem sentit incerts i podem compartir la contradicció de treballar. (E1, p.)*

> *A nosaltres ens donen un espai de supervisió amb una psicòloga, que primerament era un cop al mes i ara és un cop cada mes i mig. (E2, p.)*

Per contrabanda, l'altra persona entrevistada, ens esmenta la desconeixença d'espais formalitzats per part de les institucions on ha format part. Però, ens fa esment d'espais infrormals on algunes de les institucions que ha estat han intentat poder donar lloc. Així ho explica:

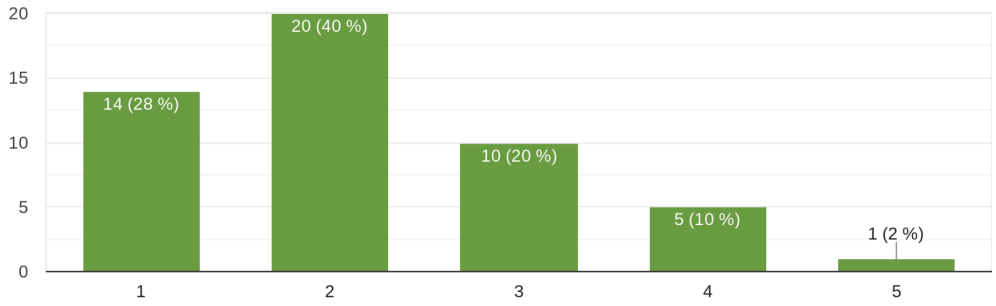
Si, per exemple tant en el CRAE de La Serra i el de la fundació Projecte i Vida, els coordinadors sempre han lluitat perquè hi hagi espais on ells no hi fossin presents i on nosaltres, l'equip, poguéssim parlar de propostes i ens ajuntem entre nosaltres. Sí que és cert, que aquests espais no eren espais reglats i s'ha hagut de lluitar per encaixar els horaris de tot l'equip i fins i tot, poder no ser-hi tota la totalitat presents o fins i tot, que molts cops s'han fet fora d'horari laboral i nosaltres hem hagut de fer el gest i l'esforç. (E3, p.)

En conjunt, podem detectar que els espais de cura professional encara no acaben de ser un recurs formal de forma equitativa en el conjunt d'institucions socials, aquests depenen de cada institució.

LA MATERIALITZACIÓ DE LA CURA PROFESSIONAL ACTUAL

Continuant amb l'alè de poder identificar com es trasllada la cura professional en les institucions, hem realitzat una escala de valors que examina si les professionals creuen que el suport institucional és suficient per fer front als conflictes de valors.

Arran de les respostes del qüestionari, tal com ens mostra la gràfica 6, els nombres més elevats de resposta fan referència al poc (40%) o bé inexistent (28%) recolzament institucional, on 34 respostes d'una totalitat de 50, ens evidencien com el recolzament institucional és insuficient. Per altra banda, unes 10 (20%) respostes reconeixen que sí que hi ha un recolzament institucional i només 6 (12%) respostes ens diuen que aquest és suficient.



Gràfica 7. La suficiència del recolzament institucional per fer front als conflictes de valors.

Complementant aquesta qüestió, en les entrevistes, la pregunta que examina les mesures que aporten les institucions per reflexionar sobre els conflictes de valors i la seva suficiència,

podem veure que en les respostes tot i haver-hi un reconeixement d'aquest espai de supervisió, ens expressen com aquests no acaben de fer front a poder abordar de forma significativa els conflictes de valors.

> *I bueno, cada mes i mig doncs ja et pots imaginar, si tens algun cas que et preocupa al cap d'un mes i mig doncs ja m'expliques que pots resoldre després de tant temps… I clar, bueno, arribes allà, ja atrafegada perquè has d'anar de pressa i corrents depèn de en quin lloc es faci, ja que sempre canvien i es fa en un espai diferent i bueno, la psicòloga demana si algú porta un cas i bueno, a vegades ets tu que portes un cas, altres una altra persona… però clar, tenint una hora i mitja de sessió, si el cas és gaire extens i no l'has pogut tractar en la seva complexitat, doncs allà es queda. (E2, p.)*

També, veiem com depenent de les institucions, els espais de cura són més o menys prioritaris. Tal com ens mostren algunes participants, hi ha institucions que dediquen més fons per poder donar lloc a espais de cura més significatius o bé, que intenten poder tractar aquesta cura professional des d'espais informals. Com bé ens diuen:

> *Mira per exemple, en una de les jornades de s.s de formació, vam conèixer noies de s.s. d'altres llocs, que ens van explicar com el seu consorci donen part dels diners que se'ls hi destinen en una psicòloga de serveis socials exclusivament pels treballadors. Fent-nos veure, que fer succeir una major predisposició a la cura depèn de la prioritat que se li doni en cada organització. (E1, p.)*

> *Però si, la qüestió per a mi és que la iniciativa va sortir des d'ells i tot i no haver estat un espai de supervisió com a tal, amb una psicòloga, han pogut tenir present la necessitat i la importància que els equips tinguin espais on ajuntar-se. (E3, p.)*

D'aquesta manera, veient la resposta general envers la cura professional existent i la seva suficiència, podem determinar que aquesta encara manca d'una organització real que pugui comprendre en tota la seva globalitat les complexitats amb les quals es troben i legitimar de forma equitativa aquests espais en tots els entorns laborals.

LES PROPOSTES DE CURA PER PART DE LES PROFESSIONALS

Tenint en compte l'actual necessitat d'espais on fer present la cura professional, hem indagat en poder identificar quines propostes consideren que necessiten les institucions socioeducatives per abordar les situacions de controvèrsia i promoure una major connexió entre els valors professionals i institucionals.

En el qüestionari, respecte a aquesta pregunta, hem pogut identificar propostes de millora relacionades en:

- Les millores organitzacionals i de recursos, envers aquesta proposta les respostes ens mencionen la necessitat de tenir a l'abast més recursos i una millor coordinació d'aquests per promoure majors condicions laborals.

> *Una direcció i marc educatiu clars i treballats, supervisions, reunions d'equip de qualitat, escolta activa, voluntat de resolució de conflictes, formació continuada i/o concreta davant necessitats que van sorgint… (Q16, pregunta 18)*
>
> *Espais horitzontals de debò on poder comentar com estem i què ens sembla bé i què no amb la finalitat que les normes del centre no siguin tan rígides i es puguin moldejar i crear conjuntament. (Q6, pregunta 18)*

- La promoció d'espais de diàleg i reflexió, moltes respostes ens destaquen la necessitat de promoure espais de comunicació, diàleg i reflexió sobre la pràctica professional per fer front als conflictes de valors.

> *Poder obrir espais on poder reflexionar sobre les nostres pràctiques i com ens afecten aquestes. (Q1, pregunta 18)*
>
> *Espais de diàleg on cada professional pugui expressar el seu malestar i conflictes amb els que es troba. Acompanyament. (Q5, pregunta 18)*

- El reconeixement i la valoració professional, respostes que se centren en la necessitat d'un major reconeixement i valoració de la tasca quotidiana dels i les professionals.

> *Més recursos, econòmics i de temps. Valorar més la feina de les educadores i trobar un equilibri. (Q33, pregunta 18)*
>
> *Més visibilitat les tasques que fem els professionals per estar més ben valorats tot trobant-se amb les feines del dia a dia. (Q46, pregunta 18)*

- La formació i supervisió, algunes respostes suggereixen la necessitat d'una formació contínua i una supervisió constant de les pràctiques professionals.

> *Una direcció i marc educatiu clars i treballats, supervisions, reunions d'equip de qualitat, escolta activa, voluntat de resolució de conflictes, formació continuada i/o concreta davant necessitats que van sorgint... (Q16, pregunta 18)*

- El canvi de les institucions i les seves polítiques, altres respostes no ens esmenten propostes sinó que critiquen les polítiques actuals i la falta d'alineació de les institucions amb les necessitats reals.

> *Que les institucions no estiguin alineades a les pràctiques professionals i que facin polítiques que minimitzin la situació de controvèrsia . (Q11, pregunta 18)*
>
> *Polititzar els malestars, anar més amunt, als estats, a demanar explicacions i apretar perquè es posin recursos allà on realment calen, i que no haguem de ser les professionals les que acabem fent d'agents de contenció social de les mancances del sistema… (Q42, pregunta 18)*

En les entrevistes, per altra banda, podem detectar com la promoció d'espais de diàleg i reflexió des de millores en l'organització i els recursos de la institució són propostes molt presents. Ens esmenten la necessitat de poder tenir més espais on poder col·lectivitzar les incerteses professionals des dels mateixos interessos i amb més continuïtat. Tal com ens expressen:

> *Llavors penso que seria de gran ajuda poder tenir un espai on ens puguem ajuntar amb les companyes i poder donar-nos que pensar des de problemes quotidians. Que aquest fos molt més constant i present en el nostre dia a dia i que ens permeti apropar-nos i ser-nos molt més presents a nivell col·lectiu, ja que sinó, l'únic que ens queda és abocar totes les nostres incerteses a nosaltres mateixes, sense poder deixar anar i alleugerir tot aquest pes. (E1, p.)*

> *Bueno… de fet, nosaltres vam fer un decàleg demanant tot això. Perquè ens retornessin l'espai de divendres per poder tenir aquest espai de cura i reflexió, per poder donar un bon servei. També, que els espais de supervisió no fossin tan espaiats en el temps, que fossin cada 15 dies i que a més a més, ens deixessin escollir els temes a nosaltres. Que les xerrades anessin a demanda, ja que moltes no són del nostre interès. Perquè penso que invertir diners en coses que realment no són el que necessitem, no té sentit. (E2, p.)*

> *Sento que també és important poder portar temes que realment ens enmarquin, en poder sentir una mica d'incomoditat, un espai on poder incomodar-nos entre tots i traslladar això als nostres equips. En tocar temes que realment ens interessin, des dels nostres interessos personals i professionals, perquè donar espais on es tracti temes que van aïllats a nosaltres, com he sentit en certes formacions, no serveix de res. (E3, p.)*

En definitiva, arran dels resultats, podem veure la necessitat de generar espais on poder trobar-se professionalment i col·lectivitzar els reptes, les incerteses i les contradiccions professionals com a via per abordar els conflictes de valors.

DISCUSSIÓ DELS RESULTATS

Amb tot, fent al·lusió a les reiterades exposicions de situacions de controvèrsia envers el qüestionament de la pràctica professional, podem afirmar com les professionals de l'educació social es troben immerses en entorns difusos amb sentits del deure contradictoris, que impossibiliten la pràctica professional efectiva i viscuda de forma satisfactòria.

Coincidint amb les observacions dels estudis anteriors, podem veure com els resultats concorden amb les observacions ja realitzades pels diferents autors/es del nostre marc teòric.

Primerament, tal com ens mostraven Vilar Martín i Riberes Bargalló (2022), podem afirmar com tota intervenció socioeducativa respon a un per què ideològic i polític que implica un compromís amb unes idees i uns valors els quals determinen la cultura professional. Aproximant-nos a entendre l'encàrrec social, no només com a una encomana, sinó com la manera amb la qual es projecten els principis i els valors de la cultura organitzacional en el dia a dia de l'activitat i la forta influència que té aquest sobre la figura professional.

Els resultats ens mostren com l'activitat professional exigeix prendre consciència que hi ha un posicionament ideològic i ètic explícit en cada acció. On les professionals no només han d'executar l'acció, sinó vetllar per aquests valors professionals.

Com bé ens apuntava Úcar (2009) amb el seu estudi, podem reconèixer com aquestes s'han vist direccionades a haver d'actuar des d'un determinat model teòric i ideològic que justifiqui i expliqui, en bona part, els seus comportaments, les seves accions i, sobretot, les

metodologies i normes socioeducatives que apliquen. Fent-nos conscients, de com els models on s'inscriu la pràctica professional són el resultat d'un context social que ha intentat construir la identitat professional en processos d'actuació escapçats en la neutralitat de protocols i disciplines ideològiques.

D'aquesta manera, com bé hem anat veient fins ara amb l'exposició dels resultats, podem apuntar com el desajustament entre les expectatives pròpies i les institucionals, porten a les professionals a una inestabilitat que fa impossible la construcció d'una estructura sòlida que permeti afrontar les qüestions valoratives de la professió. Rambla (2013), ens mostrava com la professió de l'educació social està fortament lligada a un conjunt de variables psicosocials que afecten en la labor diària, el desenvolupament professional i la relació de benestar personal. Ara, podem afirmar que les estructures organitzacionals dels llocs de treball són part d'aquestes variables i factors de risc.

Prenent tots els resultats, podem veure que molts ens confirmen com la consciència a la complexitat de les pràctiques socioeducatives ens porta a haver de definir nous espais que permetin orientar als professionals en situacions difoses i els capacitin per la creació d'un coneixement com a estratègia envers la incertesa.

Garcés (2013), amb les seves narratives, ja ens havia explicat que conviure amb les complexitats necessita la construcció de criteris col·lectius. Per tant, la necessitat d'una dimensió moral, d'una cultura ètica en les organitzacions, no és un tema nou. Com hem vist, rere totes les vivències professionals, se'ns apunta cap a aquesta direcció i desenvolupar idees per implicar-nos requereix de pràctiques col·lectives que puguin recollir les incerteses i els malestars de la tasca quotidiana.

Davant d'un context professional com el que s'ha descrit, es fa primordial poder proposar models que ens permetin recollir els conflictes de valors. Puig Cruells (2011) ens mostrava que donar lloc a mètodes de recolzament i protecció permetia fer una revisió reflexiva de les intervencions i les actuacions. Nosaltres, arran dels resultats podem donar suport encara més la idea de les potencialitats que tenen les pràctiques que permeten aprendre a identificar, analitzar i comprendre les dinàmiques de les organitzacions pels professionals que presten els seus serveis.

Comprendre la cura, doncs, ha de ser un objectiu institucional. Tal com ens han mostrat les participants, reconèixer i minimitzar el malestar és una responsabilitat compartida entre els professionals i les institucions on treballen. I com bé ja ens deia Solé (2014), materialitzar la cura necessita d'una cultura col·laborativa on poder reflexionar sobre aquestes qüestions des d'un enfocament organitzacional per part de les mateixes institucions, com una part més de la tasca socioeducativa i essencialment, en el desenvolupament de la identitat professional i les relacions socials.

8. CONCLUSIONS

Per concloure amb aquesta recerca volem retornar als objectius que ens hem plantejat a l'inici d'aquesta i veure així, com s'han pogut anar desgranant aquests al llarg de tot el procés que ha donat lloc a aquest document.

Com bé sabem, el present estudi ha estat dissenyat per caracteritzar la presència dels conflictes de valors en les pràctiques socioeducatives i identificar el lloc de la identitat professional en aquestes. Podent tenir un major enteniment en quines variables construeixen els conflictes de valors en les accions socioeducatives i quins efectes tenen aquestes sobre la figura professional.

Primerament, respecte a la caracterització de la presència dels conflictes de valors, podem demostrar com la seva presència és existent i materialitzable. La investigació de les pràctiques socioeducatives, des del relat de les mateixes protagonistes en la seva realització, ens ha permès donar rellevància a quins factors de risc acompanyen les accions, a contextualitzar les complexitats amb les quals conviuen les professionals i identificar els efectes que tenen aquestes en la pràctica quotidiana.

Des de la missió de definir i materialitzar l'encàrrec, hem pogut ampliar els nostres coneixements en l'estreta connexió d'aquest amb la generació de controvèrsies i els seus efectes.

Identificar les expectatives institucionals que es fan mitjançant l'encàrrec com a un factor de risc, ens ha portat a ressaltar una sèrie de variables que contribueixen en la presència dels

conflictes de valors. Des del nostre coneixement, podem associar l'encàrrec social a un conjunt de protocols i normatives, valors i principis professionals que entren en oposició entre ells constantment.

Aquest estudi ens ofereix una idea de com la perspectiva ètica de les accions professionals s'ha convertit en un eix que articula l'exercici professional sense tenir en compte el qüestionament sobre el sentit de la tasca d'aquestes. L'oposició entre l'encàrrec i la responsabilitat social individual, l'absència de transformació social o efectes indesitjats, la precarietat, la falta de mitjans, la tensió en les relacions educatives, la divergència entre els valors personals i institucionals, etc. tan presents en els relats, ens mostren com aconseguir professionals conscienciats i compromesos a principis ètics és quelcom impossible si no hi ha un canvi en com s'orienta la tasca professional.

Enfocant l'atenció en la praxi i la realitat de les educadores socials, hem pogut identificar com la identitat professional es construeix i es desenvolupa en entorns de complexitat tècnica, política i ètica, els quals exigeixen constantment repensar com orientar-se en situacions difoses sense mitjans ni competències suficients per a fer-ho possible.

Per a nosaltres i tal com hem vist, la professionalitat de l'educació social és una acció que es defineix des de la voluntat de servei públic compromesa amb uns valors, però que al mateix moment, es redefineix constantment des de la reflexió, la presència i el coneixement de la realitat, perquè aquests s'acostin al compromís ètic que la professió ha adquirit amb la societat.

D'aquesta manera, si el que busquem és l'equilibri entre vocació i tècnica, hem de poder articular aquestes i posar en el centre del discurs els valors. Com bé han mostrat els nostres resultats, els principis i els valors tenen un gran pes en la configuració de la identitat i l'autoimatge professional. És ben cert que les bones intencions no garanteixen una bona acció professional, requereixen coneixements tècnics, però en la situació contrària, és capaç una bona tècnica sense ètica?

Una falsa dicotomia que amb tot el que hem pogut veure, demostra la seva impossible separació en les pràctiques socioeducatives. Tot i estar immerses en una tradició actuadora-aplicacionista molt present i intentar fer d'aquesta professió excesivament tècnia i

instrumental, això només ens portarà a reduir els professionals en una desalineació entre les seves pràctiques i la seva identitat professional.

Pel contrari, si evitem situacions en les que els protocols i els reglaments es converteixin en objectius en si mateix, substituint la primordial reflexió professional per l'aplicació de normes i la responsabilitat professional en protocols. Intentant deixar de caure en la burocratització de les pràctiques socioeducatives, podrem recollir els conflictes de valors als quals la professional pot enfrontar-se i fer d'aquesta trobada quelcom més sostenible.
L'eix estructural de tota acció socioeducativa, ha de descansar en el desenvolupament de competències morals per poder exercir adequadament la funció professional, articulant l'ètica i la tècnica en els processos d'intervenció. Es tracta, en definitiva, d'enfocar la praxi i la realitat laboral de les educadores socials per oferir a aquestes els recursos i mecanismes que puguin contribuir a construir un sistema de suport per la professional.

Com bé hem vist, els problemes ètics professionals es concreten en la presa de decisions entre diferents elements: l'ètica, la tècnica, la institució i la identitat personal, sobre els quals s'ha de deliberar. D'aquesta manera, podem exemplificar com les professionals no només han de reflexionar entorn als dilemes ètics, sinó que han de tenir en compte el caràcter institucional de la seva activitat, sense recórrer als seus sistemes de valors, però sense ignorar-los ja que influeixen en la seva pràctica, guiant-se pel fi legítim de la professió i materialitzant les seves pràctiques segons les guies orientatives i específiques del seu camp de treball.

Tot un batibull, que acaba concretant la professió en una constant discrepància entre l'ètica personal i la professional que acaben afectant a l'exercici professional. Motiu pel qual, aquest treball ens porta a resignificar la presència dels conflictes de valors i la importància d'aportar espais que ens permetin sostenir els dilemes i les controvèrsies que l'acompanyen.

Aquest treball, no només ens ha ajudat a fer presents els conflictes de valors, sinó també, a tenir constància dels beneficis que pot aportar tenir espais on reflexionar sobre aquests. Parlar dels espais de cura no ha estat envà, ens ha aproximat a identificar noves formes d'abordar la tasca quotidiana i el benestar professional.

Des de l'aproximació als beneficis que poden aportar els espais de cura professional podem veure com establir la cura com a una pràctica, una activitat i un marc de referència teòric, no

només proposa polítiques i mesures institucionals, sinó també una idea d'ètica social i política que permet reorganitzar la societat.

Pensant en petit, també creiem important fer esment de com la cura professional no només afecta la percepció que tenen els altres, sinó també a la pròpia percepció i confiança del rol professional. Tal com se'ns ha mostrat, la cura, contribueix al desenvolupament de l'autoimatge de forma continuada, positiva i segura.

Tot i ser conscients de les limitacions que té fer presents els espais de cura en totes les institucions per igual, volem exposar la nostra mirada envers aquests. Aproximar-nos a les vivències professionals ens ha encaminat a comprendre com vivim en una contínua relació de cura, on totes proporcionem cuidats i totes precisem de cura al llarg de la nostra vida. La cura és un aspecte universal i essencial per la sostenibilitat de la vida. Pot semblar un acte senzill, però en realitat les pràctiques de cura engloben una gran complexitat. La cura és una entitat dual i col·lectiva que té lloc quan una persona i/o una institució pren consideració de les necessitats perquè la vida continuï.

Llavors, entenent la cura com a una idea ètica perquè compren el compromís amb la protecció i el respecte a la dignitat humana, hem de poder comprendre la vulnerabilitat intrínseca que acompanya a l'ésser i en el nostre cas, al professional. Entendre la cura com a una acció d'atenció proactiva, amb la intenció de millorar les condicions, el benestar i la qualitat de vida.

Des del plantejament que la pràctica professional sorgeix d'éssers relacionals amb una naturalesa interdependent, la cura professional es postula com una forma de valorar el diàleg i les relacions interpersonals. D'anar en contra de l'ideal que promou ser independents, racionals i objectius, capaços d'allunyar-nos de les emocions. De creure la dependència com una carència i reduir-nos en pràctiques protocol·litzades per tal de ser capaces a assolir-les.

Nosaltres proposem espais on els conflictes de valors no han de plantejar-se en abstracte, sinó on atendre cada situació concreta, des de les relacions interpersonals, pot fer que les situacions en que les controvèrsies siguin presents no s'hagin de viure com una carència, una fragilitat o una vulnerabilitat, sinó com a un compromís per anar trobant les respostes als

dilemes ètics de la societat d'avui dia, buscant les maneres per aplicar els principis que ens permetin donar veu al sentit de les mateixes tasques.

Amb tot, amb aquest treball hem pogut entendre no només la presència dels conflictes de valors, sinó les seves repercussions en la figura professional. Matisar noves formes de comprendre un major benestar i vivència professional. Prenent consicència que, tot i viure en pràctiques professionals repletes d'incerteses, complexitats i riscos, podem donar vida a espais que ens permetin viure la professió des d'un altre lloc i com a una forma d'organització social que va més enllà del servei.
Tot i tenir la certesa que els espais de cura són una inversió valuosa tant per les treballadores com per les organitzacions, si mirem una mica enllà, analitzar les seves oportunitats ens ha permès identificar certs aspectes en línies de futur. Aproximar-nos a identificar l'accés limitat, la implementació inadequada i l'avaluació insuficient d'aquests espais, ens encamina a proposar els desafiaments que cal per abordar i assegurar l'eficàcia d'aquests espais.

Poder fomentar un camí cap a la societat de la cura, no ha d'oblidar l'important lloc que té el foment de la cultura de benestar a llarg termini. Fer de la cura professional quelcom tangible, necessita, primer, situar el benestar com a una part integral en els valors de les institucions. Promoure programes accessibles per desenvolupar iniciatives de cura professionals, necessita un enfocament holístic i inclusiu per així, abordar de forma integral la cura, des de valors inclusius i en compàs a les diversitats socials.

En definitiva, si entenem la idea de cura com a un benefici per al benestar general, reduint les desigualtats socials, fomentant la solidaritat, la confiança i la cohesió entre les diferents persones, hem d'encaminar-nos a buscar un enfocament que pugui abraçar els diferents àmbits que ens envolten. Hem de poder fer present la cura com a un aprenentatge més en l'espai educatiu, com a part de les polítiques públiques, com a una idea de participació comunitària i d'espais de decisió inclusius i en especial, com a una investigació cap a nous models que puguin aplicar-se en els diferents contextos comprenen les necessitats individuals i col·lectives.

Una vegada fetes aquestes aportacions, ens agradaria destacar quins són els aspectes que han facilitat el treball i d'altres que han estat una dificultat. Primerament, respecte a les potencialitats d'aquest, voldríem exposar com tot el conjunt de relats vivencials ens han

direccionat a una mirada molt més propera dels nostres objectius. Des de totes les converses, hem pogut entendre com és la realitat professional viscuda des de les mateixes protagonistes i dedicar una estona a reflexionar sobre les incerteses i les complexitats de la tasca quotidiana. Pensem, que en certa manera, les entrevistes i l'aprofundiment sobre el dia a dia, l'estona de poder parar a pensar per què fem el que fem, ha estat una forma d'aproximar-nos a la cura professional. A fer del nostre treball, una recerca molt més emocional i sensible a les vivències personals.

Respecte a les dificultats, arribades aquest punt, podem afirmar que la nostra recerca no ha estat una tasca senzilla. Si bé és cert, aquesta parteix d'una intencionalitat molt personal, però per aquesta mateixa raó, poder centrar la mirada a uns objectius clars i ben definits ha necessitat un procés molt llarg. Poder copsar les vivències professionals, sense divagar en tot el que les acompanya, ha resultat un gran repte. I més, volent investigar sobre certs aspectes que en molts dels casos eren desconeguts. També, volem fer esment que tot i reconèixer que aquest present document és un procés d'aprenentatge personal, hem vist que a l'hora de realitzar els nostres instruments per a la recollida d'informació, certes preguntes no ens han estat tan útils com primerament ens pensàvem. O bé, no hem sabut enfocar-les de la manera més pertinent.

Amb tot, creiem que com a línia de futur per aquesta recerca, caldria continuar recercant com poder fer present la cura professional en les institucions. Amb els resultats que aquesta ens ha pogut aportar, tenim una visió molt clara de les potencialitats dels espais de cura pel benestar professional. Però, altrament, encara no acabem de tenir tan clar com abordar aquests espais. D'aquesta manera, si haguéssim de continuar amb la recerca, ens enfocaríem a poder aterrar com instaurar els espais de cura en les institucions socioeducatives, tot tenint en compte la naturalesa que aquests han de tenir, des de les polítiques institucionals.

9. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

A.A.V.V. (1989) Codi d'Ètica dels Assistents Socials de Catalunya. Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. Barcelona.

AIEJI (2005).Marco Conceptual de las Competencias del Educador Social. En línia a: http://aieji.net/wp-content/uploads/2010/12/Professional-compe-tences-ES.pdf.

ASEDES-CGCEES (ASOCIACIÓN ESTATAL DE EDUCACIÓN SOCIAL CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE EDUCADORAS Y EDUCADORES SOCIALES). (2007). *Documentos profesionalizadores: Definición de educación social, Código Deontológico del Educador y la Educadora Social, Catálogo de funciones y Competencias del educador y la educadora social.* Toledo: Grafox SL. En línia a: http://www.eduso.net/archivo/index.php?c=27

Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós.

Bargalló, G. R., Vilar, J. M., & Gregori, G. R. (2014). La ética, eje transversal de formación en los grados de educación social y trabajo social. Una mirada prospectiva. In *Contenidos especializados en la enseñanza superior* (p. 363). ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).

Bieto, E. (2021). Hacia una sociedad del cuidado. El cuidado de las personas en las organizaciones. *Ars Brevis*, (27), 42-53.

Busquets, M. (2019). DESCUBRIENDO LA IMPORTANCIA ÉTICA DEL CUIDADO. *Folia Humanística*, (12), 20–39. https://doi.org/10.30860/0053

Carabajo, A., R. (2008). La metodología fenomenológico-hermenéutica de M. Van Manen en el campo de la investigación educativa. Posibilidades y primeras experiencias. *Revista de Investigación Educativa*, *26*(2), 409–430. Recuperado a partir de https://revistas.um.es/rie/article/view/94001

Consejo General del Trabajo Social (2022). IV Informe sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del Trabajo Social (ISSE IV).

Garcés, M. (2013). *Un mundo común.* Barcelona: Edicions Bellaterra.

Garcés, M. (2014). Dinero gratis. Redefinir el sentido de la riqueza en tiempos de crisis. A: Sonia Arribas, Antonio Gómez Vilar (ed.). *Vidas dañadas. Precariedad y vulnerabilidad en la era de la austeridad*. Barcelona: Artefakte.

Gil, Silvia L. (2014). ¿Cómo hacer de la vulnerabilidad una arma para la política? A: Sonia Arribas, Antonio Gómez Vilar (ed.). V*idas dañadas. Precariedad y vulnerabilidad en la era de la austeridad.* Barcelona: Artefakte.

González-Portillo, A., & Ruiz-Ballesteros, E. (2023). El cuidado profesional en los contextos de intervención social: un enfoque desde la organización. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, *41*(2), 425-444.

Informe sobre la situació professional i laboral als diferents centres i recursos del sistema de protecció a la infància i l'adolescència de Catalunya 2019 [en línia]. Barcelona: CEESC, 2019. Disponible a: https://www.ceesc.cat/documents-publicacions/informes-professionals/1021-informe-infancia-2019-2

Informe sobre la realitat dels professionals de l'educació social. Dades específiques. [en línia]. Barcelona: CEESC, febrer de 2023. Disponible a: https://www.ceesc.cat/documents-publicacions/informes-professionals/1496-dades-professionals-2023

Pérez, A. (2008). ¿Competencias o pensamiento práctico? La construcción de los significados de representación y de acción. A Gimeno Sacristán, *Educar por competencias. ¿Qué hay de nuevo?* (pp. 59-102). Barcelona: Morata.

Puig i Cruells, C. (2011). La supervisión social en los Servicios Sociales: una ocasión para el cuidado profesional y el pensamiento. *Perspectivas sociales= Social Perspectives*, *13*(1), 1.

Puig i Cruells, C. (2010). "Del supervisar y de la supervisión en la intervención social". *RTS*, 189, 49-64. Colegio Profesional de DTS de Cataluña. Barcelona.

Rambla, J. F. (2013). De l'estrés a la resiliència: dues vies d'adaptació a la institució educativa. *ÀÁF Àmbits de Psicopedagogia i Orientació*, (37), 16-22.

Sánchez-Valverde, Carlos (2016). "L'educació social com a educació per als drets humans". *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa,* 64, p. 87-103

Solé Blanch, J. (2014). Polititzar el malestar: un altre compromís en les pràctiques professionals del camp social. *Temps d'educació*.

Úcar, X. (2009). El per què i el per a què de la pedagogia social. A: Jordi Planella (coord.), Jesús Vilar (coord.), Asun Pié, Juan Sáez i Xavier Úcar. *Pedagogia social.* Barcelona: FUOC.

Universitat de barcelona. Vicerectorat de Recerca (2020). *Codi d'Integritat en la Recerca de la Universitat de Barcelona.* Edicions de la Universitat de Barcelona. Disponible a: https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/1666917

Veloso, C. B., & Fernández, X. M. C. (2021). Ingredientes éticos en la educación social: el respeto como mandato de sus profesionales. *Edetania. Estudios y propuestas socioeducativos.*, (60), 187-207.

Vilar Martín, J. i Riberas Bargalló, G. (2022). L'acció socioeducativa des de la complexitat. Desafiaments i propostes. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 82, p. 109-132.

Vilar Martín, Jesús. (2021) «Alguns criteris per construir la cultura ètica de les organitzacions». *Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa*, Núm. 77, p. 7-11, https://raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/390350.

Vilar, J. (2008). Implicaciones éticas del trabajo en red y la acción comunitaria. *Cultura y Educación*, 20, p. 266-277. Fundación Infancia y Aprendizaje.

Vilar, J. (2009). Començar una nova etapa. A: Jordi Planella (coord.), Jesús Vilar (coord.), Asun Pié, Juan Sáez i Xavier Úcar. *Pedagogia social*. Barcelona: FUOC.

Vilar, J. (2011). *Anàlisi dels conflictes ètics en la pràctica professional de l'educació social. Aproximació a una ètica aplicada*. Universitat de Barcelona.

Vilar, J. (2000). Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos. *A Arts Brevis. Anuari de la Càtedra Ramon Llull de Blanquerna* (pp. 275-294). 1999. Barcelona: Universitat Ramon Llull.

Vilar, J. (2001). L'ètica en la pràctica quotidiana de les professions socials. Reflexions i possibles línies de treball. A Educació social. *Revista d'intervenció socioeducativa,* 17 (pp. 10-27). Barcelona: Fundació Pere Tarrés.

10. ANNEXOS

ANNEX 10. 1. L'ENTREVISTA

1) Em podries explicar quina és la teva trajectòria professional? *(Estudis realitzats, mitjana d'anys en actiu, àmbits en els que has format part)* I contextualitzar una mica la teva situació laboral actual *(institució en la que treballes, àmbit intervenció, naturalesa institucional, etc.)*

2) Ens sabries explicar com has anat construint la teva identitat com a educadora social arren de la teva trajectòria professional?

3) Què és per a tu l'encàrrec social? I com es materialitza aquest en la cultura organitzacional de la teva institució? *(quina és la finalitat de la institució i com la porten a terme)*

4) Quines són les teves demandes quotidianes per part de la organització?

5) Consideres que la institució projecte expectatives sobre la teva pràctica professional? Com creus que influeixen aquestes en la teva identitat i tasca professional?

6) Com fas front a les situacions en les quals els teus valors personals estan contraposats amb els valors institucionals o les normes de l'organització que formes part?

7) Des del teu punt de vista, penses que és possible mantenir una posició neutral/ imparcial en les accions i relacions socioeducatives?

8) Creus que els conflictes de valors són presents en les accions socioeducatives? Si és així, com els gestiones?

9) Creus que els conflictes de valors poden afectar a l'efectivitat de les pràctiques socioeducatives? I al teu benestar o satisfacció professional?

10) Quines mesures aporta la teva institució per reflexionar sobre els conflictes morals que deriven de la tasca professional? En cas de que aportin algun recurs, creus que aquests són suficients per afrontar els conflictes de valors?

11) Creus que donar lloc a espais on fer present els conflictes de valors i col·lectivitzar la seva reflexió pot ajudar en la seva gestió? *(introduir idea d'espais de cura)*

12) Quines mesures creus que poden ajudar a prevenir o minimitzar els conflictes de valors?

ANNEX 10. 2. EL QÜESTIONARI

La presència dels conflictes de valors en la pràctica socioeducativa: *Una aproximació per introduir la cura professional en els contextos d'intervenció socioeducativa.*

El present qüestionari sorgeix de l'ànim de poder explorar com els conflictes de valors són presents en les accions socioeducatives i identificar la influència que tenen els encàrrecs socials i els seus marcs ideològics en la seva aparició. Volem, en definitiva, poder reflexionar sobre la dimensió ideològica de tota relació i acció socioeducativa, per analitzar quins factors influeixen a viure la professió des d'un lloc o bé un altre.

Per a fer-ho possible, el qüestionari conté una primera secció que ens aportarà les dades demogràfiques i dues seccions que giren al voltant dels nostres objectius i dimensions de recerca: l'encàrrec social, la identitat professional i els conflictes de valors.

Preguem que llegiu detingudament cada pregunta per tal de poder marcar les respostes que millor descriguin les vostres opinions. No hi ha un termini de temps límit per contestar-les.

Gràcies, d'avantmà, per la vostra col·laboració i el vostre temps.

Informació per el/la participant

El propòsit d'aquest qüestionari és, com bé hem dit, identificar la influència de l'encàrrec social en els conflictes de valors de les pràctiques socioeducatives i, d'aquesta manera, veure com aquests influeixen en la identitat professional de les educadores socials. A continuació, presentem un seguit de preguntes que giren entorn aquest objectiu.

Totes les informacions obtingudes a través del qüestionari quedaran a disposició del material d'investigació per a la realització del Treball de Final de Grau d'Educació Social de la Universitat de Barcelona (UB). Tanmateix, les diferents dades personals no seran publicades per cap mitjà i es reservarà completament la seva confidencialitat, assegurant la seva protecció sota la responsabilitat d'exercir en tot moment els drets que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el Reglament general (UE) 2016/679, de 27 d'abril, de protecció de dades i normativa complementària. En el cas que els i les participants vulguin accedir, rectificar o cancel·lar les seves dades poden fer-ho mitjançant l'adreça electrònica mmaschga14@alumnes.ub.edu

Accedeixes a participar en aquest estudi i que la informació aportada formi part del Treball de Final de Grau? *

- ○ Accepto
- ◉ No accepto

Dades demogràfiques

Edat *

La vostra resposta

Gènere *

- ◯ Dona
- ◯ Home
- ◯ No binari
- ◯ NS/NC

Àmbit en el qual treballes o has treballat (CRAE, Casa d'acollida, Serveis Socials...) *

La vostra resposta

Naturalesa del centre *

- ◯ Públic
- ◯ Privat

Mitjana d'anys en actiu *

- ☐ De 1 a 2 anys
- ☐ De 2 a 3 anys
- ☐ De 4 a 5 anys
- ☐ Més de 5 anys

L'encàrrec social de l'educadora social i la identitat professional

Què entens per encàrrec social?

La vostra resposta

Consideres que l'encàrrec social influeix en la teva pràctica professional?

	1	2	3	4	5	
Poc	○	○	○	○	○	Molt

Creus que les teves accions socioeducatives estan o han estat determinades per les demandes i expectatives de la institució a la que treballes o has treballat?

	1	2	3	4	5	
Poc	○	○	○	○	○	Molt

Què és per a tu la identitat professional? Ens podries explicar com has anat desenvolupant el teu jo professional (contextos, evolució, influències, etc.).

La vostra resposta

Creus que la cultura organitzacional pot influir en els teus valors i principis professionals que formen la teva identitat?

	1	2	3	4	5	
Poc	○	○	○	○	○	Molt

L'encàrrec social t'he generat controvèrsies envers la teva identitat professional? Si és així, ens podries explicar alguna situació d'exemple.

La vostra resposta

Quines estratègies utilitzes per enfortir la teva identitat professional?

- ☐ Formació contínua
- ☐ Autocura (processos terapèutics individuals)
- ☐ Reflexió personal i professional
- ☐ Reflexió col·lectiva amb altres professionals
- ☐ Altres:

Els conflictes de valors de la pràctica socioeducativa

Què són per a tu els conflictes de valors de les pràctiques socioeducatives? Si és possible, exemplifica un conflicte de valor de les teves pràctiques professionals.

La vostra resposta

Creus que els conflictes de valors són presents en les accions socioeducatives?

- [ ] Mai
- [ ] A veguades
- [ ] Constantment
- [ ] Sempre

Com afecten els conflictes de valors en la teva satisfacció i benestar professional?

	1	2	3	4	5	
Poc	○	○	○	○	○	Molt

Ens podries explicar quines estratègies utilitzes per fer front als conflictes de valors?

La vostra resposta

Creus que el recolzament institucional és suficient per fer front els conflictes de valors?

	1	2	3	4	5	
Poc	○	○	○	○	○	Molt

Existeix algun protocol o recurs dins de la institució a la que formes part o has format part per abordar els conflictes de valors? En cas de que la resposta sigui afirmativa, ens podries explicar quin i en què consisteix.

La vostra resposta

Des del teu punt de vista, què necessiten les institucions socioeducatives per abordar les situacions de controvèrsia i promoure una major connexió entre els valors professionals i institucionals?

La vostra resposta

Moltes gràcies per la vostre col·laboració i el vostre temps.
En cas que volgueu seguir participant en l'estudi podeu contactar mitjançant l'adreça electrònica mmaschga14@alumnes.ub.edu.

ANNEX 10. 3. EL CONSENTIMENT INFORMAT

INFORMACIÓ PER ELS/ LES PARTICIPANTS

Amb motiu del treball de Final de Grau del grau d'Educació Social de la Universitat de Barcelona (UB), dirigit per Melina Maschio, portem a terme el projecte d'investigació "La presència dels conflictes de valors en la pràctica socioeducativa: Una aproximació per introduir la cura professional en els contextos d'intervenció socioeducativa."

El projecte vol poder investigar la presència dels conflictes de valors en les pràctiques socioeducatives i identificar la influència que tenen els encàrrecs socials i els seus marcs ideològics en la seva aparició. D'aquesta manera, volem poder reflexionar sobre la dimensió ideològica de tota relació i acció socioeducativa, per analitzar quins factors influencien a viure la professió des d'un lloc o bé un altre.

Per a fer-ho possible, la present investigació ha elaborat un qüestionari i una entrevista amb la finalitat de poder recollir les percepcions i vivències de les professionals de l'àmbit socioeducatiu. Motiu per el qual, li demanem la seva col·laboració per a poder explorar arran de les diferents trajectòries professionals la presència dels conflictes de valors i les seves repercussions i influències.

Aquesta col·laboració implica participar en una entrevista semiestructurada. Remarcar que tots els i les participants tindran assignat un codi per el qual és impossible identificar al participant amb les respostes donades, garantint totalment la confidencialitat. Les dades que s'obtindran de la seva participació no s'utilitzaran amb un altre fi diferent de l'explicitat en aquesta investigació i passaran a formar part d'un fitxer de dades del que serà maxim responsable la investigadora principal.

El fitxer de dades de l'estudi estarà sota la responsabilitat dels drets que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el Reglament general (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, de protecció de dades i normativa complementària.

Ens posem a la seva disposició per resoldre qualsevol dubte. Pot contactar amb nosaltres a través del correu electrònic mmaschga14@alumnes.ub.edu

CONSENTIMENT INFORMAT

Jo, _____, major d'edat, amb DNI/NIE _____, actuant en nom i interès propi

DECLARO QUE:

He rebut informació sobre el projecte *"La presència dels conflictes de valors en la pràctica socioeducativa: Una aproximació per introduir la cura professional en els contextos d'intervenció."* del que se m'ha lliurat el full informatiu annex a aquest consentiment i pel qual es sol·licita la meva participació. He entès el seu significat, se m'han aclarit els dubtes i m'han estat exposades les accions que es deriven del mateix. Se m'ha informat de tots els aspectes relacionats amb la confidencialitat i protecció de dades pel que fa a la gestió de dades personals que comporta el projecte i les garanties donades en compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el Reglament general (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, de protecció de dades i normativa complementària.

La meva col·laboració en el projecte és totalment voluntària i tinc dret a retirar-me'n en qualsevol moment, revocant aquest consentiment, sense que aquesta retirada pugui influir negativament en la meva persona en cap cas. En cas de retirada, tinc dret a què les meves dades siguin cancel·lades del fitxer de l'estudi.

Per tot això, **DONO EL MEU CONSENTIMENT A:**

1. Participar en el Treball de Final de Grau anomenat *"La presència dels conflictes de valors en la pràctica socioeducativa: Una aproximació per introduir la cura professional en els contextos d'intervenció."*

2. Que la Melina Maschio com investigadora principal i estudiant del Grau d'Educació Social de la Universitat de Barcelona, puguin gestionar les meves dades personals i difondre la informació que el projecte generi. És garantitzi que es preservarà en tot moment la meva identitat i intimitat, amb les garanties establertes a la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el Reglament general (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, de protecció de dades i normativa complementària.

3. Que es conservi tots els registres efectuats sobre la meva persona en suport electrònic, amb les garanties i els terminis legalment previstos, si estiguessin establerts, i a falta de previsió legal, pel temps que fos necessari per complir les funcions del projecte per les que les dades fossin recaptades.

[DATA] _____, _____. [SIGNATURA PARTICIPANT]

ANNEX 10. 4 TRANSCRIPCIÓ ENTREVISTES

TRANSCRIPCIÓ ENTREVISTA E1

1) Em podries explicar quina és la teva trajectòria professional? *(Estudis realitzats, mitjana d'anys en actiu, àmbits en els que has format part)* I contextualitzar una mica la teva situació laboral actual *(institució en la que treballes, àmbit intervenció, naturalesa institucional, etc.)*

E1: *"Vaig començar a la universitat quan tenia 18 anys, vaig acabar la carrera al cap de 7 anys, per tant vaig sortir de la carrera als 25 anys aproximadament. A la carrera, vaig fer les pràctiques en un SIS, que seria un centre obert en aquell moment, i vaig estar un any en un SIS de Paral·lel. També, com a pràctiques vaig fer investigació socioeducativa en un projecte educatiu que es feia des de la universitat. Llavors vaig començar a buscar feines, feines molt precàries, on havia de tenir tres contractes tipus; monitora de lleure, menjadors escolars, etc. Anys més tard, vaig entrar en un CRAE, a la llar d'infants, els caps de setmana i alhora, també, en el Projecte i Vida. Però clar, no estava exercint com a educadora social com a tal, perquè el que feia era anar a fer tallers sota el sostén del pla educatiu d'entorn. També, anava a les escoles de Sant Hipòlit i feia classes de reforç, on el meu contracte també era com a tècnica mig i no educadora. Realment com a educadora, et diria que només vaig exercici en el CRAE i en aquest vaig estar-hi uns dos anys aproximadament. Llavors vaig començar a treballar en l'ajuntament de Masies de Voltregà com a dinamitzadora juvenil on, evidentment, no em pagaven com a educadora social sinó que era C1, una categoria més baixa del que realment jo sóc a diferència del CRAE que sí que estava contractada com a educadora."*

JO: *"I la teva situació laboral actual?"*

E1: *"Ara, en l'actualitat, treballo pel consorci de Serveis Socials d'Osona. El consorci són diferents ajuntaments que s'uneixen dins d'aquest. Llavors aquest té una cartera de serveis socials la qual els diferents ajuntaments subvencionen per a poder prestar la cartera de serveis del consorci. Per tant, jo treballo a l'Ajuntament de Masies de Voltregà i Sant Hipòlit de Voltregà, però estic pagada pel consorci. Llavors el consorci té una cartera de serveis on dins d'aquesta hi ha els serveis socials bàsics, en aquest cas on hi sóc jo. També dins la cartera de serveis hi ha diferents projectes que pengen de l'àmbit comunitari, per exemple; el SOAF, Activa't, Projecte Riu… Llavors dins del consorci hi ha com diferents carteres de serveis on nosaltres sí que fem vinculacions i derivacions."*

JO: *"I quan vas començar?"*

E1: *"Aquí vaig començar al novembre de fa dos anys, per tant, porto un any i mig aproximadament.*

2) Ens sabries explicar com has anat construint la teva identitat com a educadora social arren de la teva trajectòria professional?

E1: *"Bueno… aviam, sento que la meva identitat professional sempre està en constant canvi i es va modelant envers les meves experiències. Llavors, penso que a mesura que he anat tocant diferents àmbits socials, tant a nivell personal com a nivell laboral, he pogut anar construint un "jo professional" molt més definit a la meva personalitat i formes de fer. Realment, em costa molt poder fer una definició d'un lloc o un espai concret perquè tal com t'he dit sento que la meva identitat s'ha anat fent de tots els llocs on he estat i es seguirà construint de tots els que en un futur pugui ser-hi."*

3) Què és per a tu l'encàrrec social? I com es materialitza aquest en la cultura organitzacional de la teva institució? ***(quina és la finalitat de la institució i com la porten a terme)***

E1: *"Jo no havia estat mai treballant als serveis socials bàsics, on realment hi ha un canvi de paradigma molt fort, ja que jo sempre havia fet intervenció directa amb joves i infants i estava en el camp de treball sempre a diferència d'ara.*

En si, doncs, el meu encàrrec és fer seguiments de casos d'infància i adolescència en risc. Això, comporta estar fent constantment seguiment amb les famílies, entrevistes de seguiment, domicilis, i la part més burocràtica. Nosaltres no fem una intervenció continuada, però sí que hi ha un seguiment perquè necessitem tenir indicadors i conèixer la realitat.

Tenim molts encàrrecs i això, és una de les coses que fa que et pugui generar molt d'estrès i tenir setmanes que puguin arribar a ser molt "hardcores". Per exemple, les setmanes que hi ha una urgència i aquesta necessita molta gestió i intervenció et trobes que estàs dues setmanes amb aquest cas i farà que hagis hagut de parar el teu treball del dia a dia. I això, pot generar angoixes, perquè és la teva responsabilitat i si no estàs al dia això pot tenir greus conseqüències per a les persones amb les que treballem i fer-nos arribar a sentir culpables. Llavors, clar, depèn de tu i de la teva organització que puguis estructurar-te i fer el seguiment més continuat, però en definitiva, la meva feina és poder detectar i prevenir situacions de risc i vulnerabilitat."

4) Quines són les teves demandes quotidianes per part de la organització?

E1: *"T'explico les tasques perquè puguis fer una comparació. Jo sóc educadora social i el col·lectiu amb el qual treballo són famílies, infància, adolescència i joventut. Llavors, una de les tasques és fer aquest seguiment, la detecció de la infància en risc i en el moment que s'ha detectat algun tipus de risc tu has de fer un seguiment. Llavors tenim un espai que es diu "assessorament d'infància en risc" que és conjuntament amb l'EAIA. En aquest espai el que fem és que portem aquests casos prèviament detectats a assessorar i que ens guiïn una mica com procedir en el seguiment o com intervenir i les pautes que s'han de seguir. Per a mi, és*

un moment molt guai, ja que hi ha moments que tu com a professional et trobes en casos que estàs perdudissima i jo, per exemple, amb tan poc temps, em trobo en moments que dic… com haig d'actuar? Perquè evidentment t'empares sota protocols i lleis, moltes de les quals no les tenim al dia i això fa que la meva tasca es desorienti i depengui plenament del seu coneixement. Hi ha moltes coses que se t'escapen i aquest espai és de gran suport.

Això és una de les tasques, també, hi ha tot el tema de detecció d'aquest risc que es fa molt amb la vinculació als serveis i la coordinació. Per exemple, faig comissions socials a escoles i instituts on un cop cada tres mesos vaig allà i fem tot un repàs de tots els casos que són usuaris de serveis socials i que pot haver-hi alguns indicadors de risc, aquests poden ser lleus i, evidentment, has de fer un seguiment i anar intervenint amb la família per prevenir que aquest vagin més enllà i hagin de passar el cas a EAIA. Llavors sí que fem molta feina de coordinació amb escoles, amb salut (cada dos mesos) i amb els serveis de la cartera del consorci, per exemple; moltes famílies les deriven a SOAF on hi ha una terapeuta familiar i on nosaltres fem aquesta coordinació.

També una de les tasques que m'havia oblidat de comentar és el rol d'educadora en l'àmbit comunitari. Participem com a educadores en activitats de caire comunitari. Per exemple, tots els dimarts a la tarda vaig al projecte Eval, que és un projecte que és una activitat extraescolar d'esport amb valors, on la figura d'educadora social amb el dinamitzador juvenil i un tècnic del CEO, un monitor esportiu, fem una activitat d'esports. Això són espais que em van molt bé, ja que fas vinculació amb els nanos, on la majoria venen de famílies que són de serveis socials i això t'ajuda a vincular-te.

Amb tot això que t'he explicat, tinc una jornada laboral de 30h, vull dir que ja tu pots imaginar… Jo en aquest sentit, tinc la capacitat de dir prou i no emportar-me feina a casa, però quan tens aquestes èpoques més sobrepassades alhora et genera una certa ansietat que saps que s'ha d'acabar, que demà has d'anar a tope i aquests nervis poden durar… durar fins a arribar a influir en el teu benestar."

5) Consideres que la institució projecte expectatives sobre la teva pràctica professional? Com creus que influeixen aquestes en la teva identitat i tasca professional?

E1:*"Sí, sempre, segur. Aviam, no les rebo com a tal, de moment. Crec que és més l'expectativa que em poso jo. És a dir, per exemple, en el tema de l'informe de derivació per urgència em van dir: "tens dos dies, punt!". Llavors aquí ja tens la pressió extrema que ho has de fer en dos dies. Amb lu dels ajuts, per exemple, en ser el primer any que els tramitava vaig intentar anar a tope. Llavors sento que l'expectativa, en aquest cas, me la poso jo, però sí, penso que evidentment hi ha una mínima expectativa.*

A veure, sí que penso que tenim molta flexibilitat a nivell de condicions de treball en comparació a altres llocs on he estat, hi ha molta flexibilitat. Però, tornant a les expectatives, sí que hi ha una mena d'expectatives sobre tu, però no penso que siguin iguals o el mateix control que altres institucions on he estat.

JO: *"I això, com influeix en la teva identitat o la teva tasca?"*

E1: *"Aviam... a serveis socials sento que revisem constantment els plans de treballs i no és tan estricte com sembla o podria ser. Sento que el pla de treball és viu, es pot anar modificant i, evidentment, si que en algun moment pots repassar els casos i portar-ho a assessorament. Sí que hi ha un punt de flexibilitat, que tu te la vas buscant i vas encaixant i que has d'encaixar amb les persones amb les que treballes. Per exemple, la meva companya de treball és molt més estricte i està bé perquè ens compenetrem i entre les dues podem posar una mirada més flexible i que ens ajuda a les dues a aterrar la situació. Però clar, la comunicació és un element clau i crec que aquí, sí que hi ha a vegades un conflicte de valor en com les personalitats i les identitats professionals ens fan actuar de diferents maneres tot i recercar un mateix fi. I això pot generar angoixes, ja que depèn de com encaris la teva identitat professional podràs viure la professió o bé les expectatives d'aquesta des d'un lloc o bé un altre."*

6) Com fas front a les situacions en les quals els teus valors personals estan contraposats amb els valors institucionals o les normes de l'organització que formes part?

E1: *"A veure, porto un any i mig, llavors sí que tinc una mirada molt innocent et diria. Els meus companys i companyes que porten 5 anys treballant, a nivell de burnout o fins i tot de sentir com la institució els està cuidant, se senten molt mal cuidats. Llavors en el meu cas, quan fem supervisions si que es veu molt clar que jo porto un any i mig i d'alguna manera he tingut temps i no he tingut temps de sentir aquest estrès o que no em cuiden, perquè vinc de llocs i de feines que han sigut molt precàries i que el professional com a tal es té en compte, però no tant com sento ara. I que, evidentment, ara faig una feina que requereixen una intervenció directa però també, molta part burocràtica d'estar en un despatx fent feina al pc, trucades, gestions...*

Però per exemple, el fet de fer domicilis és una de les coses que m'ha costat més en aquest any i mig de trajectòria. Al principi entrar al domicili d'una persona em suposava algo molt heavy i per exemple, l'educadora que hi havia abans, que porta entre 15 i 20 anys treballant, era algo que tenia molt per mà i li costava molt poc. Jo el primer dia que vaig començar, quan m'estaven fent el traspàs, a mi això...hòstia... em generava nervis i encara a dia d'avui em passa de no trobar el moment de dir-li a la persona vinc a fer un domicili. Estàs entrant en l'espai íntim d'una família, on si tu no tens la confiança se t'hi poden negar. I clar, aquí és on intentes, et trobes la negativa i llavors has de buscar mètodes i noves eines que et permetin poder fer aquest vincle i que t'obrin les portes. Vull dir que és anar-ho fent de mica en mica, però que evidentment, són coses que a nivell personal requereixen un aprenentatge i depèn únicament de tu i alhora és molt interessant.

Penso que no em puc arribar a sentir-me còmode de per si. Que és un mètode o una manera prou violenta per la família que vulguis, o no, has de transitar dins teu. És violent perquè també fas un vincle amb aquestes famílies, i és contradictori perquè tu fas una

acompanyament, fas molta, molta feina, moltíssima, on és tot un procés que passa pels vincles que tu generes i la gent confia en tu, et fan referent de les seves vides. Però clar, si no hi ha canvis o evolucions de la situació tu aquí entres amb una mirada de risc i pot ser que hagis de prendre mesures i dur a terme accions que poden ser tan contradictòries que xoquen tant amb un mateix, que perds el vincle. A mi, personalment, això em genera tot un conflicte que a vegades jo no veig les resolucions que em donen i les formes amb les que em demanen que haig d'actuar. Crec que jo no puc ser tan estricte en aquest sentit i em costa molt."

7) Des del teu punt de vista, penses que és possible mantenir una posició neutral/ imparcial en les accions i relacions socioeducatives?

E1: *"Mmhh…no, però penso que va molt a caràcters i com et prens la vida. Evidentment, si tens uns ideals molt marcats i vas en contra, doncs sí que és impossible ser neutral. Jo crec que en portar poc temps i no viure situacions molt injustes, doncs poder puc ser més fàcilment neutral, ja que encara no he viscut situacions que hagin anat molt en contra dels meus valors.*

JO: *"Tu t'imagines doncs un vincle socioeducatiu neutre? Creus que pots arribar a ser imparcial amb les mesures que prenguis? O bé hi ha quelcom valoratiu en aquestes per part teva?"*

E1: *"Aviam… a mi em costa molt això. Clar haviam, la pràctica com a tal no és neutre, hi és molt a dins meu, com jo me'n caro, com em posiciono, com empatitzo…si, de fet, no és imparcial. Ara, per exemple, pensant i retornant a la meva experiència en el CRAE, jo per exemple tot el tema de les contencions anava en contra meva i era impossible mantenir una posició neutral, així que poder sí que és impossible mantenir una postura neutra quan treballem amb persones, ja que el meu posicionament no és imparcial sinó que parteix de la meva forma de ser i com visc la professió."*

8) Creus que els conflictes de valors són presents en les accions socioeducatives? Si és així, com els gestiones?

E1: *"Sí, sí que hi són presents. Jo sento que ara per ara ho vaig sobre portant, no penso que ara mateix necessiti un recurs terapèutic exterior perquè de moment tinc la facilitat de saber separar la meva vida laboral de la personal. Però sí que em va molt bé poder parlar amb els meus companys i per sort, tinc la facilitat de poder comunicar-me i sento que això per a mi és la màxima teràpia, quan em sento en moments de molta contradicció i incertesa, m'ajuda molt el fet de poder parlar amb algú i treure'm aquest pes i en certa manera, validar-me professionalment.*

Tot i això, penso que a mesura que vagi passant el temps s'anirà transformant aquesta forma de gestió i poder necessitaré altres recursos o formes d'abordar-ho. I ara, pensant una mica més a fons, realment tot el tema de les inseguretats professionals si que les he portat al meu espai de teràpia individual. Poder no ho he tocat tant com a un conflicte de valor, però si

com a una inseguretat meva que al cap i a la fi, ve determinada per diferents conflictes o incerteses."

9) Creus que els conflictes de valors poden afectar a l'efectivitat de les pràctiques socioeducatives? I al teu benestar o satisfacció professional?

E1: *"Si per suposadament, jo m'he vist afectada en la meva pràctica. Per exemple, amb el fet de fer domicilis he tingut certa inseguretat en com encarar-ho i això, és evident, que afecta l'efectivitat de les meves pràctiques i correlativament al meu benestar professional. I tot i ser conscient que ara estic en un moment molt pletòric d'aprenentatge i molt contenta, miro a les meves companyes i les veig preocupades o bé desbordades. Llavors, sí, si que em fa por que com més responsabilitats assumeixi més afecti això al meu benestar, perquè realment la imatge de serveis socials és el professional desbordat i sort en tinc de tenir companys i companyes que són molt potents i sostenen aquest desbordament, però la realitat és aquesta i no deixa de ser molt heavy.*

I això és una de les coses que he sentit que m'ha generat èpoques de màxima ansietat, tenir tant volum de feina i de pensar no arribo, no arribo… i a més a més, quan hi ha una urgència segurament és un cas que a nivell emocional et pot tocar més perquè són casos més extrems, com bé podria ser un cas relacionat amb infància en risc o situacions que suposarà molta més gestió emocional la qual influeix molt en la manera de viure la professió"

10) Quines mesures aporta la teva institució per reflexionar sobre els conflictes morals que deriven de la tasca professional? En cas de que aportin algun recurs, creus que aquests són suficients per afrontar els conflictes de valors?

E1: *"Tu com a professional busques molt el suport dels teus companys, vale, llavors jo molts cops quan tinc aquestes contradiccions, incerteses o que també, a vegades, la falta d'autoestima, on jo com a jove i posada davant de persones adultes m'he trobat davant de molta incertesa professional… he hagut d'anar empoderant-me des de la comunicació, amb mi i amb els altres.*

Llavors sí que hi ha l'espai de supervisió que és un cop cada mes, si pot apuntar qui vulgui i des del meu punt de vista, trobo que és molt interessant. Hi ha una psicòloga que està contractada a través del consorci i les sessions van molt a demanda del professional. És a dir, exposem moments on ens hem sentit incerts i podem compartir la contradicció de treballar. Per exemple, últimament en les sessions es parlava molt de la cohesió de l'equip, de com fer equip… cosa que per exemple, a mi, al ser tan neutre i estar a gust amb tothom, doncs poder són temes que no m'interessen tant i m'agradaria poder enfocar-ho més a situacions laborals quotidianes, inseguretats laborals i incerteses de com fer les accions. Llavors el que vaig intentar és poder exposar aquesta intenció meva de poder dedicar la sessió a altres temes que no fossin exclusivament la cohesió de l'equip.

A més a més, també s'oferien unes supervisions individuals, psicòloga-professional, però era una mica restringit, ja que jo no vaig poder accedir i no van donar llocs per tothom. També, d'altra banda, fora d'aquest espai de supervisió voluntari, amb la coordinadora tenim la reunió d'equip de s.s. i la reunió d'educadors. En la reunió d'educadors, per exemple, trobo que era un moment per exposar els casos, però jo, personalment, trobo a faltar aquest espai que crec que abans s'intentava fer. A mi, en el meu cas, m'agradaria molt poder a tornar a tenir aquest espai i més en el moment en el qual em trobo de tantes incerteses professionals.

Entenc que per la resta de companyes prefereixin no tocar aquest tema en l'espai de supervisió, però a mi m'agradaria tenir un espai on poder treballar aquests temes, que en certa manera ja intentes trobar-hi els espais, però evidentment, jo que porto un any i mig, els primers set/vuit mesos, fins que no tens el vincle i la confiança amb els teus companys, que a vegades quasi ni veus, doncs és difícil poder demanar aquest suport i tots els dubtes diaris. I sento que això, amb el vincle que tinc ara i la personalitat que jo tinc, he pogut permetre aquest vincle. Però també entenc, que amb persones que no tenen aquestes facilitats comunicatives, no se'ls hi serà tan fàcil poder arribar aquest punt. Llavors, sento que l'espai de supervisió és molt guai, però que poder, des de la meva visió personal, manca poder expressar i donar lloc a totes les causolístiques individuals.

També, des de serveis socials s'organitzen jornades amb l'equip de professionals de s.s., per poder donar lloc a espais on tu puguis generar vincle amb les teves companyes. Que per a mi, han estat interessants i de profit per poder generar vincle a part de tots els moments que tu busques i intentes generar individualment. I que, també m'agradaria remarcar, que en aquestes jornades, per part de l'equip, se n'ha parlat molt de la falta d'aquests moments i aquests espais on poder trobar-nos com a equip."

11) Creus que donar lloc a espais on fer present els conflictes de valors i col·lectivitzar la seva reflexió pot ajudar en la seva gestió? *(introduir idea d'espais de cura)*

E1: *"Oitan!!! Sí que és cert que dins dels espais de supervisió s'intenta poder gestionar els diferents conflictes que es viuen en la nostra professió, però aquest espai és massa reduït i no pot abraçar totes les contradiccions que es viuen en la nostra quotidianitat. Llavors penso que seria de gran ajuda a poder tenir un espai on ens puguem ajuntar amb les companyes i poder donar-nos que pensar des de problemes quotidians. Que aquest fos molt més constant i present en el nostre dia a dia i que ens permeti apropar-nos i ser-nos molt més presents a nivell col·lectiu, ja que sinó, l'únic que ens queda és abocar totes les nostres incerteses a nosaltres mateixes, sense poder deixar anar i alleugerir tot aquest pes."*

12) Quines mesures creus que poden ajudar a prevenir o minimitzar els conflictes de valors?

E1: *"Jo, el que vaig trobar molt a faltar a nivell de cura, va ser el moment de rebuda. Com, quan entres a treballar en un lloc on no has estat mai i sents que no en saps absolutament res, és difícil agafar la postura d'estar diàriament espavilant-te i recolzant-te com bonament*

pots. Quan tu fas una cosa per primer cop, no saps com funciona, no? Doncs, jo el que he trobat a faltar ha estat un espai de rebuda i traspàs molt més sensible. Un espai on poder pautar les coses, que facilitin l'entrada i pugui fer d'aquest moment algo més agradable i no hagis de ser tu, individualment, el que t'hagis de moure i adaptar, buscar les castanyes, per poder assolir les tasques del dia a dia.

Llavors, veient que aquest tema a vegades no es pot donar en la supervisió, ja que els temes van a petició, veig que és necessari poder crear espais més sensibles que puguin fer front a totes les demandes.

Mira per exemple, en una de les jornades de s.s de formació, vam conèixer noies de s.s. d'altres llocs, que ens van explicar com el seu consorci donen part dels diners que se'ls hi destinen en una psicòloga de serveis socials exclusivament pels treballadors. Fent-nos veure, que fer succeir una major predisposició a la cura depèn de la prioritat que se li doni en cada organització i això es va dir a la coordinadora i també a la directora i clar, vulguis o no, hi ha una mica de reticència en aquesta cura per part dels treballadors, ja que molts s'han sentit desvaloritzats sabent això."

TRANSCRIPCIÓ ENTREVISTA E2

1) Em podries explicar quina és la teva trajectòria professional? *(Estudis realitzats, mitjana d'anys en actiu, àmbits en els que has format part)* I contextualitzar una mica la teva situació laboral actual *(institució en la que treballes, àmbit intervenció, naturalesa institucional, etc.)*

E2: *"Mentre que estava estudiant educació social treballava com a voluntària en una ONG, on feia molta part de feina administrativa però també se'm donava aquesta part més social en la recapte de nous socis per poder fer un treball de sensibilització i poder aconseguir aquests fons a terreny. Això ho vaig fer durant un temps limitat, ja que realment en moltes coses no estava d'acord i vaig decidir deixar-ho estar i continuar amb els estudis, però sí, això va ser el primer contacte que vaig tenir. Després, durant les pràctiques vaig fer classes a adults en el Raval, aquestes majoritàriament eren persones nouvingudes i venien al centre a assessorar-se jurídicament i després nosaltres els hi fèiem classes de llengua per donar-lis un acompanyament i un primer nexe amb el lloc. La veritat és que vaig disfrutar-ho molt això, l'entitat sí que és cert que tirava molt de voluntaris i gent de pràctiques i clar… quedava una mica coixa i clar tot i fer les pràctiques, impossibilitava que em poguessin contractar i això si que em feia molta pena, trobar-me amb aquesta part social que sempre es sustenta de voluntaris i ganes de poder fer. Després, vaig donar classes de grau superior d'Integració Social i la veritat és que em vaig trobar que m'importava menys donar l'assignatura que no pas acompanyar als adolescents i la seva etapa vital, així que feia més d'educadora que no pas de professora i clar, no vaig estar gens en la línia del que em demanaven. Després, vaig donar classes en Educació Infantil i en la totalitat va ser una trajectòria d'uns dos o tres anys.*

Després, al tenir també la carrera d'educadora infantil, vaig apuntar-me a llistes de l'IMEB i llavors em van cridar… on vaig dubtar molt, però vaig decidir fer-ho eventualment, ja que jo el que volia era la part social. Però com de seguida em van fer un interinatge, doncs vaig caure en aquesta trampa de la seguretat, l'estabilitat… però si que va ser un moment on jo veia que m'allunyava de la meva banda més social i això clar, em generava pors. Després em vaig enterar dels espais familiars, però molt poc, i tampoc es que t'expliquessin massa bé gaire res però si que vaig comunicar a la meva superior que m'agradaria tirar cap aquí i més en barris que fossin col·lectius de famílies més vulnerables i poder aportar aquesta part més social. Llavors, bueno… vaig anar d'una escola a una altre i en la última, la meva superior es va recordar de mi i el meu interès en poder anar a un espai familiar. Aquí doncs, vaig acabar a Tres Tombs, que està a l'eixample, i aquí vaig començar en l'escola i després em van donar l'oportunitat de passar a l'espai familiar com a educadora social. Aquí vaig descobrir el món de l'espai familiar al llarg d'uns quatre anys on vaig poder estar més en contacte amb allò social, en acompanyar, però si que és cert que em faltava aquesta part de lo social perquè sense menystenir les famílies de l'eixample eren famílies molt més normatives. Llavors, degut a que em vaig quedar sense la plaça en l'espai familiar de Tres Tombs em vaig enterar una plaça que hi havia a l'espai familiar de Bon Pastor i la vaig demanar, amb sort em van passar cap aquí on sóc ara i arran dels mèrits i el procés de

regularització que es va dur a terme l'any passat, doncs m'han donat la plaça fixa regularitzada. I jo el que veig aquí, que tot i estar contractada com educadora infantil, al final el que hi ha aquí és un encàrrec molt potent de la part social i penso que he acabat trobant la combinació entre els ambdós estudis i poder acompanyar a les famílies i la petita infància des d'un espai potent on estem dins d'una realitat social molt diversa, ja que treballem des de districte i com bé saps, el de Sant Andreu és molt divers."

2) Ens sabries explicar com has anat construint la teva identitat com a educadora social arren de la teva trajectòria professional?

E2: *"Jo crec que la identitat en quant a educadora dels espais familiars una mica ja la vaig construir allà a Tres Tombs. Vaig aprendre molt ja que el canvi de venir d'escola primària a un espai familiar la dinàmica és totalment diferent. Llavors, va ser trobar-me amb el deure d'observar molt a les meves companyes, jo sempre dic que aquesta feina es transmet molt de vivència, per tant, em vaig anar construint des de l'observació, de mirar als altres, d'escoltar molt i sobretot, de posar molta prudència. A mesura que vaig anar fent això, vaig veure que fent això, rebia molt. Poquet a poquet, et vas sentint més capaç, més a lloc i més posicionada envers les demandes i les respostes, però sempre amb molta calma i aprenent a treure'm de sobre el anar ràpid, cosa que havia tingut sempre a sobre en totes les feines, i que aquí vaig haver d'aprendre a fer present la calma i el saber anar en compàs amb les famílies, a reflexionar el per què em passen les coses, el perquè m'enfaden situacions… donar-me tempos i tenir la confiança de poder pensar i viure en el present.*

Llavors sento que la meva identitat l'he anat construint envers els espais on he estat i m'he desenvolupat professionalment, ja que els espais familiars, m'han donat peu a entendre una nova metodologia de treball i un nou paradigma amb el que mirar. Si que és cert que a l'inici vaig tenir una mica de reticència en coses que no acabava d'entendre en com es feien en els espais familiars i, també, és cert que cada espai té un ritme i una mirada de fer les coses envers la població que té. Però sí que en general, quan ens reuníem tots els espais i en parlàvem de la vivència, veies que el ritme havia de ser per nassos aquell, que era jo que m'havia d'adaptar a aquest per poder mostrar-ho. Així doncs, aprens aquest ritme, aquesta essència, perquè és vivencial i és aquesta màgia dels espais."

3) Què és per a tu l'encàrrec social? I com es materialitza aquest en la cultura organitzacional de la teva institució? *(quina és la finalitat de la institució i com la porten a terme)*

E2: *"A veure, jo amb la institució com a tal sempre ens han deixat plena llibertat i realment només ens posen pes en ocupar les places i que surtin les assistències i que aquestes estiguin fidelitzades. Sí que s'intentava que cada cop que s'obria un espai familiar les persones que hi siguessin fossin persones que ja havien portat espais i que poguessin portar una mica aquests coneixements per a poder fer aquesta base, tot i que hi ha hagut cops que no ha estat així. Però clar, com a espai familiar i com a equip jo crec que l'encàrrec que ens donaven era l'acompanyament d'aquestes famílies i jo en el meu cas, amb la meva companya, sempre*

hem intentat poder fer-ho des d'una mirada preventiva i poder fer d'aquesta la nostra metodologia de treball, intervenir des d'aquesta mirada de risc i intervenir amb les famílies des d'una mirada més sensible. Però clar, això depèn totalment del lloc i l'equip tècnic, per exemple, quan estava a Tres Tombs la mirada era totalment diferent però clar, perquè la realitat de les famílies també ho era. La mirada de les companyes era d'utilitzar l'espai com a un espai més lliure i recreatiu i on es pogués acompanyar des de l'escolta i el saber estar. Llavors, clar, les dinàmiques eren totalment diferents que per exemple aquí, a l'espai familiar de Bon Pastor, la mirada i la població que atenem necessita altres respostes i això, quan ens reuniem amb altres equips d'espais familiars, això es notava molt, la història era una altre. Nosaltres si que hem de fer intervencions directes, per el bé de l'infant i de la família, llavors el nostre encàrrec és molt diferent de l'encàrrec d'altres espais, perquè la situació de les famílies també ho són."

4) Quines són les teves demandes quotidianes per part de la organització?

E2: *"Clar aviam les demandes també són diferents, sí que és cert que la nostra coordinadora és una mica absent i nosaltres hem hagut de consolidar-nos com a equip per poder donar resposta a les demandes envers la quotidianitat. Llavors, tal com he explicat abans, sento que la coordinadora no ens dóna cap mena de directriu sobre què hem de fer o com ho hem d'abordar, sinó que la demanda va més encarada a poder rendir comptes del nombre d'assistències i la consolidació de les famílies amb el servei.*

Nosaltres, per sort, a l'haver estat sempre, menys aquest any ja que l'equip és nou, un equip molt consolidat i amb uns principis molt similars, ens hem abocat sempre a fer-nos les nostres pròpies demandes envers les necessitats que hem pogut anar detectant. En revisar-nos com a equip constantment i poder assolir els reptes que se'ns presentin des d'aquesta mirada sensible i preventiva."

5) Consideres que la institució projecte expectatives sobre la teva pràctica professional? Com creus que influeixen aquestes en la teva identitat i tasca professional?

E2: *"Bueno… jo lo que vaig veure al principi és que l'expectativa i la demanda és que havia d'obrir tots els grups perquè ells treballen molt quantitativament i no qualitativament. Llavors la seva por sempre és que s'omplin els grups, per exemple, aquest any vam omplir els grups al novembre, però clar, per poder omplir-ho nosaltres vam fer molta feina de xarxa, moltíssima feina, per poder donar veu al nostre recurs, reunir-nos amb les entitats socials del barri, fer col·laboracions… I clar, la demanda que elles tenien cap a mi, en ser la cap de l'equip, és que fes rutllar l'equip amb les noves integrants, que donés un traspàs i que a més a més tingués els grups plens i que tot rotlles. Llavors clar, al passar les assistències cada mes, tot explicant el que estava costant que les famílies vinguessin a l'espai, em va donar la sensació que ens pressionàvem amb el tema d'assistència i les places cobertes. I clar, nosaltres ens vam enfadar una mica i vam fer un recull de totes les trobades que havíem tingut a nivell d'entitats i tota la difusió que havíem fet i els hi vam passar perquè veiessin que tot i que estàvem amb els números que estàvem, poguessin veure tota la feina que haviem*

fet. Que entenguessin que els números no eren el més important i que la nostra feian tenia també una validesa i tot un treball a radera. Per sort, ens van donar una bona resposta, tot i que l'ambient d'angoixa se seguia respirant entorn les places a cobrir.

Parteixen molt d'aquesta base i la seva principal expectativa és cobrir les places per després poder passar numeros, però pel que fa el seguiment i la qualitat del servei no sentim cap mena d'expectativa. Per exemple, nosaltres cada final de curs fem una memòria amb els nostres objectius i com s'han anat construint aquests i realment, el que jo sento, és que aquesta memòria no es llegeix mai. Encara no m'he trobat mai, a hores d'ara, en que hi hagi hagut un retorn d'aquesta memòria o bé alguna mena de feedback de la nostra feina."

6) Com fas front a les situacions en les quals els teus valors personals estan contraposats amb els valors institucionals o les normes de l'organització que formes part?

E2: *"Aviam… hi ha coses que sempre emprenyen molt, per exemple, l'exigència que ens posen amb el nombre de famílies, que cada cop va a més, però pel que fa a l'equip que les hem d'atendre, sempre va a menys. Per tant, aviam, hi ha coses com aquestes, que et demanen una ràtio, per exemple, abans teníem una ratio de 14 i ara ens demanen que siguem 15 famílies. Llavors tu dius… bueno tot i ser un espai on no sempre hi siguem tots per motius varis, el dia que vinguin totes les famílies doncs és un caos perquè no som suficients educadores per poder donar resposta a totes les demandes.*

També, una altra cosa que hem perdut i que a mi m'ha molestat moltíssim, és que nosaltres sempre teníem famílies de dilluns a dijous i els divendres no fèiem atenció directe, sinó que era un moment per poder treballar amb l'equip. Llavors, aquesta estona que teníem era per trobar-nos amb l'equip i poder fer repàs de famílies, de poder parlar de les coses que ens preocupaven, de trobar-nos amb altres espais un cop al mes, etc. Que ja fa més de tres anys ens van treure, ens van dir que cap servei tenia un dia sense atenció directa i que no seríem nosaltres qui ho fessin, llavors ens van imposar posar un grup el divendres també. Clar… va ser un moment d'enfadamenta perquè hem perdut molta qualitat de servei amb això, no tenim aquest moment per reunir-nos que per a mi era esencial. I clar, ara el que hem de fer és intentar trobar els espais que poguem per poder reunir-nos i parlar de com ens trobem, però clar… és pràcticament impossible poder trobar espais de qualitat on treballar com a equip i a mi, personalment, em crea molta frustració i molt d'estrès trobar-me amb aquesta situació i saber que no puc fer res al respecte."

7) Des del teu punt de vista, penses que és possible mantenir una posició neutral/ imparcial en les accions i relacions socioeducatives?

E2: *"Per mi és impossible ser neutral. Tu estàs allà, ets un referent, representes una institució i hi ha una sèrie d'accions i de coses que s'estan fent i que a lo millor tu hauràs de posicionar-te. És absurd pensar que això és així, jo no em puc treure de la persona que sóc, com qui penja l'abric abans d'entrar. Tots tenim els nostres prejudicis, els nostres conflictes interiors i moralitats que ens fan ser qui són i ens remouen i ens fan posicionar. Amb una*

companya, per exemple, sempre coincidim en que treballant es creen certes sinergies que ens remunten a la nostra moralitat i la manera que tenim de sentir i viure la professió. Si que és cert que intento ser neutre envers el judici que podem fer als altres, però hi ha moments en que hi ha situacions que hem sacsegen i que m'adonc que sí que tinc un posicionament. Està molt bé que prenguem consciència d'això, facis revisió i intentis expulsar això, però bueno clar, aquest sentiment del principi és impossible que no em surti."

8) Creus que els conflictes de valors són presents en les accions socioeducatives? Si és així, com els gestiones?

E2: *"Clar, sempre hi són presents. Jo crec que el que intento fer sempre és intentar expulsar-los. No pots agafar tot això, necessites deixar-los anar perquè no pots carregar amb tot això sempre. Llavors, m'adonc que molts cops necessito poder deixar de ser políticament correcte o bé neutre, deixar que les coses passin i poder externalitzar-les, òbviament des del respecte i des del cor, però necessito treballar aquest sentiment, poder dir una barbaritat i deixar aquesta anar. Necessitem espais on poder riure fins i tot d'aquelles coses que ens pasen i tot i així, et desbordes i caus malalta, però millor, millor desmuntar una mica i poder parar, poder pensar i fins i tot divagar en tot això. Però per a mi, la manera de poder tenir una gestió de tot el que passa és des de poder parlar-ne, comunicar-ne i intentar deixar de ser una figura ferma, trencar-se també és necessari per poder desconstruir i seguir construint."*

9) Creus que els conflictes de valors poden afectar a l'efectivitat de les pràctiques socioeducatives? I al teu benestar o satisfacció professional?

E2: *"Si, si… totalment!! I ja no només en el meu benestar sinó en el servei que puc arribar a donar, perquè jo no estic de la mateixa manera. Jo els divendres em sento tant desbordada que no dono el millor de mi, que no puc, a més a més, sent la cap d'equip, molts divendres he hagut de faltar perquè és el dia que posen les reunions, llavors clar tampoc dono una continuïtat i la constància al grup i això es nota en termes de qualitat i vincle socioeducatiu.*

Jo, tu dic en serio, encara sento que amb la falta d'espais on reunir-nos amb les meves companyes, sento que no m'ho acabo d'empassar, no li veig el mateix ritme a tot, el mateix anàlisi que podíem fer abans… sento que anem amb pilot automàtic però no podem parar-nos ni a pensar què estem fent i això no només afecta a les meves pràctiques sinó també a la meva integritat com a professional. A la meva revisió constant i per sobre de tot, a la meva consolidació amb la meva feina."

10) Quines mesures aporta la teva institució per reflexionar sobre els conflictes morals que deriven de la tasca professional? En cas de que aportin algun recurs, creus que aquests són suficients per afrontar els conflictes de valors?

E2: *"A nosaltres ens donen un espai de supervisió amb una psicòloga, que primerament era un cop al mes i ara és un cop cada mes i mig, perquè han retallat una mica per aquí i a més,*

han volgut que no estiguéssim tots els espais junts, sinó fer dues sessions i clar, en comptes de pagar el doble de sessions ara es reparteixen. I bueno, cada mes i mig doncs ja et pots imaginar, si tens algun cas que et preocupa al cap d'un mes i mig doncs ja m'expliques que pots resoldre després de tant temps… I clar, bueno, arribes allà, ja atrafegada perquè has d'anar ràpid i corrents depèn d'en quin lloc es faci, ja que sempre canvien i es fa en un espai diferent i bueno, la psicòloga demana si algú porta un cas i bueno, a vegades ets tu que portes un cas, altres una altra persona… però clar, tenint una hora i mitja de sessió, si el cas és gaire extens i no l'has pogut tractar en la seva complexitat, doncs allà es queda."

JO: *"I van a demanda vostra els casos que tracteu?"*

E2: *"Bueno… depèn de com ho vulguin fer. La psicòloga es posa en contacte quan s'apropa el dia de la sessió, ens diu on hem d'anar i després es parla amb el grup de whatsapp que tenim amb la resta d'espais i es parla sobre què voldrem tractar i se li planteja a la professional. Llavors, clar, arribes allà, constel·les perquè dins d'aquest espai fem constel·lacions familiars, ja que es tracta d'un espai on la mirada es sistèmica.*

Llavors, mira t'explico, l'última vegada va ser un error… es va intentar tractar d'un cas molt heavy en els últims 20 minuts que quedaven i clar va ser molt agressiu. Al ser nosaltres les que exposàvem el cas, vam haver d'explicar el cas a contrarellotge i sense poder aprofundir en el que realment a nosaltres ens preocupava i realment ens en vam acabar anant de l'espai de supervisió molt malament. Crec que va quedar molt lleig i va ser una situació força violenta on inclús les altres companyes, es van quedar angoixades amb el cas, ens van arribar a escriure fent-nos saber la seva preocupació en com nosaltres estàvem envers el cas.

També, proposen dues xerrades al curs, que aquestes no van a petició dels professionals i que realment no ser fins a quin punt són d'utilitat pel grup de professionals, ja que els temes són molt tancats i jo personalment, no he sentit que siguin xerrades d'interès o bé d'utilitat. Contemplant el ritme de feina que tenim, sento que és un moment que perdem més el temps que no pas el guanyem."

11) Creus que donar lloc a espais on fer present els conflictes de valors i col·lectivitzar la seva reflexió pot ajudar en la seva gestió? *(introduir idea d'espais de cura)*

E2: *"Clar… bueno, jo el que he fet aquest any ha estat poder abocar amb les meves companyes les preocupacions i si hem d'acabar totes plorant, doncs plorar. Però clar, és difícil poder acabar-ho abocant amb les companyes perquè totes tenim les nostres preocupacions i les nostres coses i més quan estàs tractant amb un equip nou. Jo, de fet, aquest any, per temes meus personals i també professionals, he constel·lat pel meu compte coses que em remouen, però clar, he anat jo individualment i ho he pagat jo de la meva butxaca.*

Llavors, una altra cosa que he fet, ha estat proposar a les meves companyes que l'any vinent, ja que estarem en un punt més maduratiu com a equip, si volem podríem fer una supervisió

d'equip pel nostre compte i pagar-ho de la nostra butxaca. Hi ha un recurs d'equip de professionals que presten aquests serveis de supervisió professional on pots anar un cop cada 15 dies i et permet doncs abocar totes les preocupacions com a equip. Però clar… això és una mesura que depèn de tu i el teu equip, ja que la institució no la remunera.

Per tant, el que sento és que s'està perdent molta qualitat de cara al servei amb la cura professional, sento que anem sobrecarregades i que no tens ni el temps físic de poder comunicar-te i expressar-te amb les persones amb les que treballem. No pots contenir tot el que et ve a sobre, treballes amb moltes famílies alhora, tens moltes coses al cap i necessites oxigenar-te i poder deixar anar. I això, és un treball tant individual com d'equip, necessites espais on poder fer-ho amb les teves companyes també.

12) Quines mesures creus que poden ajudar a prevenir o minimitzar els conflictes de valors?

E2: *"Bueno… de fet, nosaltres vam fer un decàleg demanant tot això. Perquè ens retornessin l'espai de divendres per poder tenir aquest espai de cura i reflexió, per poder donar un bon servei. També, que els espais de supervisió no fossin tan espaiats en el temps, que fossin cada 15 dies i que a més a més, ens deixessin escollir els temes a nosaltres. Que les xerrades anessin a demanda, ja que moltes no són del nostre interès. Perquè penso que invertir diners en coses que realment no són el que necessitem, no té sentit.*

Ara el que necessito és tenir cura de mi i el meu equip, estic creant un equip nou i necessito formar una nova base. Al final, aquest curs m'he sentit que he anat molt a trompicons, on he tingut molts moments de cagades, de no saber dirigir, de no controlar les exigències i el seu traspàs i materialització… però clar, jo m'he sentit incapaç de poder-ho fer, perquè no he pogut contenir. M'he arribat a sentir fatal perquè he pensat que no sóc prou vàlida per portar un equip… però crec que la realitat ha estat que no he pogut tenir el temps de poder trobar-me, de poder expressar i de poder abocar totes les exigències que he sentit cap a la meva figura. He arribat a plorar amb les meves companyes per la frustració de sentir que no he sapigut transmetre l'essència de l'espai i clar… elles, les meves companyes, clar que s'han vist desemparades arran del meu desbordament. Començar amb un equip nou, on ambdues persones no havien estat mai en un espai familiar, doncs és fotut i requereix feina però també de temps i sensibilitat per poder-la fer. Realment, he sentit molt poc respecte cap a la meva figura professional."

TRANSCRIPCIÓ ENTREVISTA E3

1) Em podries explicar quina és la teva trajectòria professional? *(Estudis realitzats, mitjana d'anys en actiu, àmbits en els que has format part)* I contextualitzar una mica la teva situació laboral actual *(institució en la que treballes, àmbit intervenció, naturalesa institucional, etc.)*

E3: *"Valen aviam, jo sóc Educador Social, em vaig graduar ja fa uns deu anys. He estat en diversos CRAES, com el de La Serra i el de la fundació Projecte i Vida, després, vaig estar treballant com a educador de carrer amb l'Ajuntament de Vic, des d'un projecte del Vicjove, durant quasi dos anys. També he estat fent menjadors a l'escola Puigagut i moltes d'altres més, ja que ho combinava quan estava en el CRAE, ja que estava de torn de caps de setmana. I l'última experiència ha estat la Mancomunitat La Plana, on he estat uns deu mesos, però tal com t'he explicat vaig plegar.*

Ara, actualment, estic únicament fent substitucions al CRAE de La Serra ja que per motius de salut no puc treballar moltes hores i com és un espai on he estat molt temps, m'ofereixen una jornada que em va bé de combinar."

2) Ens sabries explicar com has anat construint la teva identitat com a educador/a social arren de la teva trajectòria professional?

E3: *"A mi una de les coses que ara quan m'ho dius em fa pensar, és que sento que la meva identitat l'he hagut d'anar treballant i més estant immers en un del camp d'acció més directe com bé són els serveis de protecció a la infància, els quals necessiten moltes respostes que han de ser immediates. Llavors penso que tu mateix has d'anar pensant en com ets tu, com actues en cada situació, què és el que t'altera més o el que t'altera menys… Entendre que depenent de la meva construcció vaig amb un rol o bé amb un altre. Això és com sóc jo, com construeixo, com em reconec i com ho identifico.*

Però clar, tot i que jo sigui d'aquesta manera, per la meva acció educativa haig de trobar la manera d'arribar allà i allò que em faci tanta ràbia o em generi qualsevol sentiment, i trobar la manera de poder anar treballant-ho sense deixar que el meu ser determini el meu rol. Per tant, crec que la identitat necessita conèixe't molt a tu mateix, de com actues, dels valors que tens i com els pots transmetre. Educar des d'aquestes coses i des de com tu ets, sempre fidel als teus valors però intentant posicionar aquests des d'una basant educativa i des de les teves limitacions, que aquestes les vas aprenent a mesura que vas estant present al terreny."

3) Què és per a tu l'encàrrec social? I com es materialitza aquest en la cultura organitzacional de la teva institució? *(quina és la finalitat de la institució i com la porten a terme)*

E3: *"Des del meu punt de vista, sento que l'encàrrec social és molt diferent quan treballes en l'àmbit privat o el públic. Per exemple, quan treballava en el CRAE de la fundació Projecte i Vida, notava que el meu encàrrec era molt més lliure i la capacitat de decisió envers les demandes quotidianes tenia una màniga molt més ampla d'acció. Pel contrari, quan he treballat en institucions públiques, com La Mancomunitat La Plana, si que he notat una encomana molt més política i a mi, realment, m'ha fet notar molt el pes de la institució i l'encàrrec del que m'haig de limitar a fer per qüestions polítiques i fins i tot, per un rendiment de comptes que és totalment aliè a la realitat.*

Llavors per mi, en el cas públic, l'encàrrec era fer complir les expectatives del teu lloc de treball, fer sortir les coses de les maneres que em demanaven. Validar el meu lloc de treball a partir dels resultats que els hi podia generar i fer justificar tot el seu ventall d'accions. En canvi, des del ventall privat, en el meu cas sempre et parlo, sento que el meu encàrrec ha estat molt més flexible. El fet de no disposar de tants fons econòmics ens permetia jugar amb aquestes limitacions, en poder buscar recursos i tot i estar condicionats a actuar d'aquesta manera, això ens feia moure'ns i intentar fer del nostre encàrrec una cosa més flexible i menys rígida i estàtica."

4) Quines són les teves demandes quotidianes per part de la organització?

E3: *"Clar aviam, les demandes canvien molt envers la institució en la que tu estiguis. Ara, com estic fent substitucions de caps de setmana en el CRAE doncs la meva demanda va molt més dedicada a l'espai d'oci i lleure que els infants tenen. Però he tingut demandes de tot tipus, tant la tutela d'infants, com la gestió més burocràtica de projectes, com de diagnosi sent educador de carrer... En definitiva, sento que les demandes de les organitzacions són molt diverses i aquestes van molt al fil de la institució en la que estiguis. Per exemple, en la meva experiència, diferencio molt les encomanes que he tingut en una institució de caràcter públic, on l'atenció directa no tenia tant pes o bé on se'm demanava molta més feina de despatx i d'indicadors quantitatius que no pas quan he estat en fundacions privades, on la meva encomana era molt més lliure i passava sempre per l'atenció directa i aquesta part més qualitativa."*

5) Consideres que la institució projecte expectatives sobre la teva pràctica professional? Com creus que influeixen aquestes en la teva identitat i tasca professional?

E3: "*Jo sento que la institució amb totes les seves demandes i expectatives, i tant que influeix en el meu jo professional!! Per exemple, jo quan vaig estar en el CRAE de La Serra, admirava molt al director. Sentia que tenia una mà esquerra, una manera de fer, de dir... i quan ens proposava de fer una cosa, projectava les seves expectatives i encomanes cap a nosaltres, doncs, li donava molt valor al que em deia, per tant, anava súperconvençut a fer aquella acció i no havia de convèncer a l'altre perquè es veia que era una cosa que ho estava vivint i sentit. Llavors clar, si a mi em diuen que hem de fer coses que a mi no m'agraden, que no em quadren i que a sobre se n'espera alguna cosa, doncs és evident que quan tu transmets el que has de fer, els altres ho veuen. Veuen que hi ha una dicotomia, una falta, i ho saben. És*

obvi, que si ja no tu creus tu, l'altre tampoc ho creurà. I és cert, que en aquestes accions si la institució, projecte expectatives que van acord al que tu penses o vols trobar, això es veu."

6) Com fas front a les situacions en les quals els teus valors personals estan contraposats amb els valors institucionals o les normes de l'organització que formes part?

E3: *"Aviam… aquest conflicte sempre es viu des d'un mal lloc. Jo crec que passes per fases, primerament la del "jo vull fer-ho així", de rebeldia, però després intentes tu desmuntar la fórmula que ells t'estan donant per poder mantenir el que tu realment vols fer. Però clar, entres en conflicte amb el que tu vols fer i si realment això pot funcionar. Llavors, crec que el que jo he après, és a tenir dues cares totalment diferents. La cara visible amb la institució i la cara de l'educador que realment sóc i sí, poder fins i tot, he hagut d'enganyar sobre el que estic fent mentre vaig intentant noves formes de poder abordar el problema i trobar aquelles que em funcionin més bé. I quedar-me amb aquestes fins a fer-los veure que amb altres fórmules també és possible arribar als objectius. Però clar, vulguis o no, això et porta estar un pilot d'hores pensant en com organitzar els objectius, és muntar un esquema i una estructura tant i tan bèstia que fins i tot a vegades sembla que estàs fent una gàbia en voltant del nano, però clar, és això el que em demanen.*

Jo, al final, em vaig adonar que totes aquestes accions que intentes fer no són contemplades per enlloc, i realment, sent honest, el més fàcil és que et cedeixis al pla i intentis no mirar més enllà. L'única forma que tens que surti la feina és fer ulls cecs. Jo personalment, a la que vaig veure que la dinàmica era aquesta i que jo mateix per esgotament i falta de recursos hi estava entrant, vaig decidir deixar el meu lloc. I m'he adonat que, arrel de la meva experiència, no torno més a un lloc públic d'aquest estil. Jo vaig al·lucinar amb el pes institucional i amb les encomanes que et donaven, decidint en tot moment la vida dels nens i fent-los aquests un número més per a poder valorar el servei des d'aquesta part quantitativa, sense ni escoltar la veu de l'infant ni la qualitat del servei que li estem prestant."

7) Des del teu punt de vista, penses que és possible mantenir una posició neutral/ imparcial en les accions i relacions socioeducatives?

E3: *"Mmh… bueno, jo crec que depèn molt del lloc de treball. Per exemple, quan vaig estar a Can Llupià, a justícia juvenil, la neutralitat quasi bé era l'ordre del dia, perquè estava instaurat així. Hi havia una discussió al teu costat i tu, com a educador, tot el que havies de fer era un pas enrere, sense preguntar, i donar lloc a la gent de seguretat. Llavors clar, allà fer un vincle era molt difícil perquè hi havia una barrera molt bèstia amb els nanos."*

JO: *"I com fas l'acció socioeducativa sense vincle?"*

E3: *"Clar, és que depèn d'on, no te la demanen, depèn on no hi ha. Sí que hi ha feina d'oficina, preparar visites, o planificar hores… però jo, per exemple quan mirava el PEC del centre, veia que això era una estructura on no hi havia opció de fer vincle. Per exemple, quan observaves el professor amb els nens, notaves aquesta encomana de no generar vincle.*

Les normes eren super clares i no pots, és impossible. Ja només per poder estar una estona amb els nens, eren ells els qui havien de sacrificar els seus espais, per exemple el d'anar a fumar, per poder passar una estona amb tu. Per això, que depèn del lloc hi ha una encomana molt clara o bé un altre.

Sí que és cert, que en els altres llocs, com els CRAES on he estat, ser neutral sempre se m'ha fet impossible. I sempre que sigui possible, des del meu punt de vista, tu per fer-ho bé has de disposar-te sempre a estar obert cap a ells, és la teva feina. Educar és estar pendent, és incomodar i expressar, perquè per molt que intentis ser neutral, sempre hi haurà un posicionament valoratiu i més quan parlem de menors."

8) Creus que els conflictes de valors són presents en les accions socioeducatives? Si és així, com els gestiones?

E3: *"Sempre hi són presents i sempre hi seran. Estem immersos en una feina que comporta un posicionament valoratiu, dia a dia, llavors com vols imaginar que no se'ns presentin conflictes de valors?! Jo, personalment, com ja t'he dit, intento fer front als conflictes de valors sent ferma al que penso i que crec. I sí, he hagut de deixar feines còmodes on el més fotut ha estat la càrrega institucional que m'ha portat a desmotivar la meva labor i viure un dia a dia on no tens ganes de treballar. Llavors, clar que els conflictes de valors són presents, però en el moment que aquests conflictes tenen una encomana tan institucional la qual és impossible de transformar, des de la meva experiència, sento que la meva gestió ha estat buscar altres llocs que s'apropin més a la meva mirada."*

9) Creus que els conflictes de valors poden afectar a l'efectivitat de les pràctiques socioeducatives? I al teu benestar o satisfacció professional?

E3: *"Sí que és cert que sento que a vegades, és important que ens deixem moldejar i ens deixem sentir allò que potser creus que no et pot agradar, has de sentir-ho dintre per veure on està… on està aquest dolor i aquelles coses que a vegades estàs en contra. Jo per exemple, sempre he estat en contra de tot el sistema eclesiàstic, sempre havia dit que mai treballaria per un centre de monges i mira… vaig acabar treballant-hi. I vaig haver de deixar-me sentir, de provar-ho i disposar-me a veure quina era la construcció del rebuig que tenia envers aquesta. Ja que això, també és predisposar-nos a ser afectats i encara més, reconeguts.*

Llavors clar que els conflictes de valors que jo pugui tenir afecten a les meves pràctiques i el meu jo professional, però a vegades, sentir-los també és necessari per entendre i per comprendre, o almenys això és el que he pogut veure arran de la meva experiència."

10) Quines mesures aporta la teva institució per reflexionar sobre els conflictes morals que deriven de la tasca professional? En cas de que aportin algun recurs, creus que aquests són suficients per afrontar els conflictes de valors?

E3: *"Si, per exemple tant en el CRAE de La Serra i el de la fundació Projecte i Vida, els coordinadors sempre han lluitat perquè hi hagi espais on ells no hi fossin presents i on nosaltres, l'equip, poguéssim parlar de propostes i ens ajuntem entre nosaltres. Sí que és cert, que aquests espais no eren espais reglats i s'ha hagut de lluitar per encaixar els horaris de tot l'equip i fins i tot, poder no ser-hi tota la totalitat presents o fins i tot, que molts cops s'han fet fora d'horari laboral i nosaltres hem hagut de fer el gest i l'esforç. Però si, la qüestió per a mi és que la iniciativa va sortir des d'ells i tot i no haver estat un espai de supervisió com a tal, amb una psicòloga, han pogut tenir present la necessitat i la importància que els equips tinguin espais on ajuntar-se.*

D'altra banda, des de la Mancomunitat La Plana, es feien coordinacions quinzenals però aquestes estaven dedicades a treballar els materials i els informes, no a un espai de cura professional. Per tant, des d'aquest recurs, no he sentit cap mesura per part de la institució en poder abordar els conflictes de valors. Sinó que el que jo he sentit, que al ser una feina amb unes condicions laborals molt bones, ni es replanteja que tu com a professional puguis estar malament."

11) Creus que donar lloc a espais on fer present els conflictes de valors i col·lectivitzar la seva reflexió pot ajudar en la seva gestió? *(introduir idea d'espais de cura)*

E3: *"Òbviament!! Nosaltres, primerament, sense anar més lluny, un espai de psicòleg l'hauríem de tenir si o si. Després, sento que també és important poder portar temes que realment ens emmarquin, en poder sentir una mica d'incomoditat, un espai on poder incomodar-nos entre tots i traslladar això als nostres equips. En tocar temes que realment ens interessin, des dels nostres interessos personals i professionals, perquè donar espais on es tracti temes que van aïllats a nosaltres, com he sentit en certes formacions, no serveix de res.*

12) Quines mesures creus que poden ajudar a prevenir o minimitzar els conflictes de valors?

E3: *"Aviam, intento pensar alguna cosa que pugui ser coherent i més, per exemple, a un recurs com el de la Mancomunitat i a la part pública, des del que jo he viscut, sento que és molt complicat poder fer això, sento que aquestes trobades les acabes fent tu des d'espais informals i que la mateixa institució doncs no està preparada per contemplar-ho. Quan hem volgut proposar-ho sempre ens han fet veure que la solució que ens proposen és fer instàncies i recursos que porten de molt de temps i que no acaben sent mai eficaços.*

Llavors, arran d'aquest rebuig que he vist envers la verticalitat d'institucions públiques com aquesta, sento que una part que pot ajudar a prevenir o minimitzar els conflictes de valors, per a mi, és el fet que les persones que dirigeixen hagin passat per ser treballadors i persones que ho hagin viscut i sentit. Això dóna una dimensió en tot l'espai que és totalment diferent i molt més curosa. D'entrada, penso que les coses que vinguin de a baix cap a dalt fa que tinguem moltes més coses en comú. Jo, personalment, sento que hi ha molta més cura

quan l'equip directiu ve creixent de de l'arrel, ja que l'enteniment que tenen sobre la feina professional és molt més sensible, molt més arrelat al context i això també és una manera de minimitzar els conflictes.

També, sento que veure en quins llocs ens podem desenvolupar i en quins llocs no, també és un exercici de cura professional cap a nosaltres mateixos. No som aliens a la nostra vida, treballem amb persones i fem que aquestes agafin coses nostres i això enganxa, et fa vibrar i sentir-te útil com a professional. Però clar, no en tots els espais ens podem sentir així. Llavors entendre en quins llocs ens podem sentir i desenvolupar com a professionals, des d'un lloc sa i acord a la teva moralitat és essencial, ja que la comoditat d'una feina estable i un bon sou no ho és tot!!"

ANNEX 10. 5 ELS RESULTATS DEL QÜESTIONARI

L'enllaç per accedir al formulari dels resultats:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vQ3dPt0wmZA7YsYI5gSaYpKuq1-V_DkmFf729lnfyCI/edit?usp=sharing