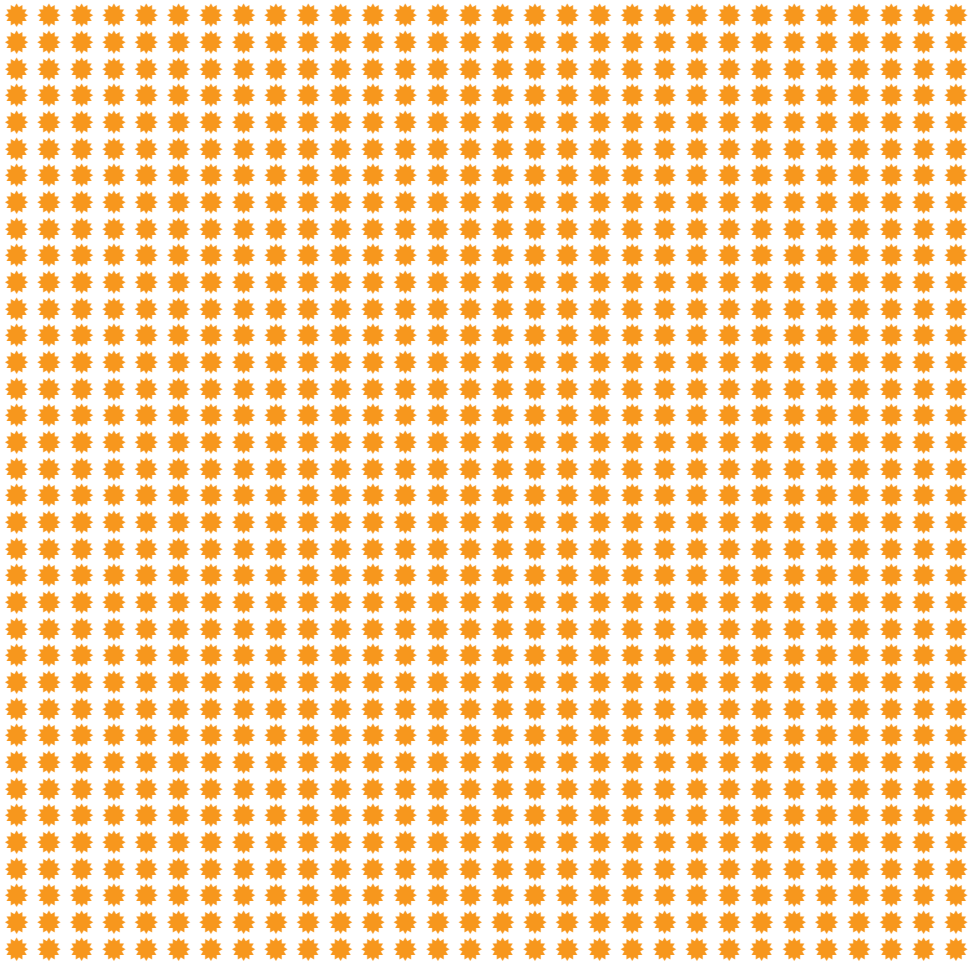
Generalitat de Catalunya
Departament de Benestar Social i Família

PAPERS 24

EL PROFESSIONAL COM A PERSONA



Papers 24

Avís legal: Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement -No Comercial-Sense Obres Derivades 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi l'autor o autors i l'editor, i no es faci un ús comercial de l'obra original ni se'n creïn obres derivades. La llicència completa es pot consultar a http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca

© Generalitat de Catalunya, 2012
Departament de Benestar Social i Família
Pl. Pau Vila, 1
08039 BARCELONA

Autores del text: Anna Viñas i Millán i Ester Fabregó i Claparols

1a edició com a publicació electrònica: gener de 2012
Maquetació: SYL

Podeu trobar aquest i altres textos publicats a la col·lecció "PAPERS" a:
www.gencat.cat/bsf/publicacions/papers

"El treball que es manté impregnat de joc és art."

Richard Sennet

1. Introducció

"—Pel que cobro, ja podria estar treballant de caixer en un súper! Segur que no tindria tants problemes. —va dir en Martí quan sortia de la feina.

—I tant! Jo ja fa temps que penso a muntar una floristeria. —li va respondre la Maria, la seva companya de feina."

Tot i no saber qui són en Martí i la Maria, no ens resulten uns personatges desconeguts del tot. Qui no ha pensat mai una frase com aquesta? Qui no l'ha sentit d'un company o, fins i tot, qui no ha dit unes paraules semblants en algun moment de la seva vida laboral? Però el més important de tot: què els fa dir això? Com se senten? Com han arribat fins aquí?

La Maria i en Martí són dos professionals d'ajuda; no sabem per a quina institució treballen, ni quina tasca hi desenvolupen; el que sí sabem és que, com molts de nosaltres, la feina que fan té sentit en el marc d'una relació d'ajuda (podem parlar d'educadors socials, treballadors socials, però també de metges, mestres, psicòlegs, infermers, etc.). Una relació d'ajuda entesa com un procés que contribueix a impulsar el canvi personal, que té com a finalitat aportar elements de creixement a l'altra persona. La intervenció del professional d'ajuda té dos components bàsics (Darder i Vázquez, 1998): l'acció (tècniques, instruments, etc.) i la relació. I és en la relació on, sobretot, ens centrarem en el present document.

Qui desenvolupa aquesta tasca d'ajuda? Doncs persones "normals i corrents". Evidentment, persones que hem rebut una formació, que hem passat processos de selecció més o menys complicats i molts altres "detalls" que ens col·loquen en una posició diferent de la persona que tenim davant. Però la trobada entre els dos serà una trobada de dues persones amb la seva història personal, les seves pors, les seves expectatives... una trobada entre els seus dos móns particulars. I tal com ens diu Virgina Satir, l'important és que, independentment de les tècniques que fem servir, han d'estar enfocades a proporcionar a la persona que tenim davant una nova experiència de creixement. En definitiva, que el professional ha de ser una persona semblant a la que té a davant, no una figura divinitzada que intenta mantenir-se al marge del sistema de relacions.

Les pàgines següents pretenen ser una reflexió sobre la importància del món del professional, en especial de les seves emocions, ja que pensem que en són la part central, i de l'ús que en fa en la relació d'ajuda. Els conceptes principals de què parlarem són: la definició d'emoció, els riscos per als professionals, la necessitat de protecció i

autocura, el paper clau de les emocions en la construcció de la realitat i la seva relació circular amb les cognicions i les conductes; les emocions com a element bàsic en la conducció de la relació d'ajuda i les eines que podem utilitzar els professionals per gestionar-les.

Les emocions són realitats molt importants. I les emocions dels professionals que, dia a dia, treballem en casos complexos, sovint multiproblemàtics, són rellevants per a la pròpia salut laboral i per a una evolució adequada dels casos. Tal com dèiem fa un moment, el professional de la relació d'ajuda és una persona i té el seu propi món, dins el qual hi ha les emocions. Per aquest motiu, volem reivindicar la seva importància en el nostre treball diari i potenciar els tallers vivencials per iniciar el camí de l'autoconeixement i l'autoobservació de les emocions i que aquest esdevingui un bon element d'autoprotecció de la persona que desenvolupa una funció social.

Per desenvolupar la nostra proposta partim fonamentalment del model sistèmic que, tot i no haver estat pioner en el tema de les emocions, sí que és un model que es basa en els aspectes relacionals i que ha treballat molt els contextos d'intervenció complexos com el nostre.

2. El professional com a eina útil

2.1. Les emocions del professional

Els professionals d'ajuda són un instrument de treball i el vehicle dels continguts i de la metodologia que es posa en pràctica. Les emocions que sorgeixen d'aquesta tasca d'ajuda vers l'altre, en tinguem consciència o no, condicionen les nostres decisions. Autors com el neurocientífic Antonio Damasio afirmen que ser conscients de les nostres emocions ens ofereix flexibilitat de resposta. Quan la persona que tenim davant ens provoca angoixa, podem tenir ganes d'interrompre la relació, de deixar d'atendre-la; davant d'algú que ens fa enfadar, podem tenir la temptació de "castigar-lo" (tallar alguna ajuda econòmica, per exemple). És a dir, podem estar prenent decisions basades en les nostres emocions sense ni tan sols adonar-nos-en. Perquè les emocions "no van soles": incideixen en la nostra racionalitat (pensament) i, per tant, en les nostres decisions/accions (conducta).

Segons el mateix Damasio (1996), les emocions estan ubicades en diferents zones del cervell relacionades amb els sentiments i la raó; no es troben en una zona exclusiva. Per tant, sembla que les emocions impregnen el raonament, i els circuits per a la presa de decisions que té el nostre cervell.

La manera com "processem" les nostres emocions té a veure amb la nostra història, amb els circuits que s'han creat al nostre cervell a partir de les nostres experiències.

Les emocions no sorgeixen del no-res. Sorgeixen de la interacció amb l'altre i de la nostra pròpia història. Davant una mateixa situació, un professional o un altre reaccionaran de maneres diferents. Conèixer com reaccionem nosaltres davant determinades situacions i ser capaços de parar un moment i veure què ens està passant, és el que ens oferirà aquesta flexibilitat de resposta. Així podrem decidir quina conducta volem tenir en comptes de, simplement, reaccionar.

2.2. Les emocions en la relació. Les emocions en el sistema d'ajuda

Les emocions dins el sistema d'ajuda[1] es posen en joc en la relació que s'estableix. Les emocions de cadascun dels membres del sistema influeixen en els altres; a la vegada que aquestes són influenciades per les cognicions i les conductes de cadascun d'ells. Tal com diuen nombrosos autors —Ceberio i Linares (2005), Linares (1999),

1 Conjunt de parts o elements organitzats i relacionats que interactuen entre si per aconseguir un objectiu.

Ibarrola (2001)—, hi ha tres espais en el món relacional: el cognitiu (pensament), el pragmàtic (acció) i l'emocional (emoció). La conducta és la part visible, però està estretament lligada amb els altres dos espais, un sense els altres no té sentit. Els tres espais estan intercomunicats i s'influeixen mútuament; per tant, interactuen en la persona del professional d'ajuda, en la persona a la qual atén i en la relació d'ambdós en el context del sistema d'ajuda. Els professionals com a coconstructors d'aquest espai relacional no podem desconèixer les nostres pròpies emocions perquè estem perdent un potencial molt important per al treball, o almenys, l'estem infrautilitzant (perquè les emocions, en tinguem consciència o no, hi són). Evidentment, no estem defensant un model on les intervencions basades en les emocions siguin una alternativa a la resta, sinó un complement. Es tracta de parar atenció a la necessitat de tenir-les en compte, ja que les emocions et permeten calibrar el tipus de relació que pots tenir amb l'altre, serveixen per empatitzar i són una eina de coneixement: d'un mateix, de l'altre i de la relació que s'estableix.

En la construcció d'aquesta relació cal tenir presents aspectes fonamentals com el vincle, el clima que es genera, la confiança, l'empatia, la seguretat, la definició de la relació, els objectius que cal treballar, etc. En definitiva, tot allò que afavoreixi una bona acomodació i una bona aliança que permeti arribar a l'objectiu de la intervenció: L'AJUDA. Nombrosos estudis destaquen que la relació amb el professional, el llaç emocional, és un bon predictor dels canvis que es puguin produir, és la base perquè hi pugui haver creixement (Friedlander [*et al.*], 2009).

Per tot el que hem dit, els professionals no podem separar-nos de la situació que descrivim: recordem la famosa frase de Maturana i Varela (1984): "Tot allò dit és dit per algú", tot acte de conèixer depèn de l'estructura de qui coneix. És per aquest motiu, que cal tenir present que el que anomenem realitat és la nostra interpretació del món; la realitat s'entén com una cosa que es construeix, no es descobreix (López, Manrique i Otero, 1990). Sluzki (1985) també afirma que tots llegim "la realitat" a partir dels propis constructes i que aquests es construeixen a partir del moment del naixement i, per tant, també lligats a les nostres emocions, experiències, etc, perquè recordem la circularitat i la relació intrínseca entre pensament, emoció i acció.

Seguint amb aquest argument, sovint quan estem intervenint en una persona o persones, els professionals podem sentir emocions que ens ressonen en la nostra experiència vital. Segons Elkaïm (1995), el que sent el professional remet, en part, a la seva història personal i, en part, al sistema en el qual aquest sentiment emergeix. En aquest sentit, les ressonàncies neixen en la coconstrucció del sistema d'ajuda, esdevenint eines de connexió per establir ponts específics entre el professional i la persona o persones a les quals atén. Així mateix, si no en som conscients o neguem la ressonància podem bloquejar la connexió. El procés es facilita quan els professionals són capaços de reconèixer i manejar les seves reaccions emocionals de manera constructiva (Friedlander [*et al.*], 2009). Per aquest motiu, és interessant entrenar-se en aquesta tasca que es converteix en un recurs molt útil.

Existeixen nombrosos aspectes que poden condicionar la creació d'aquest sistema d'ajuda. Cal que en tinguem presents alguns:

- **La "motxilla" del professional:** inclou aspectes com: les creences, el model escollit, el propi estil relacional, la història personal, el moment evolutiu, etc.

- **El context:** el tipus d'institució, el rol del professional dins d'aquesta, etc.

- **L'equip:** com a element que forma part del sistema d'ajuda, també té una influència important sobre aquest (clima dins l'equip, relació entre els membres, etc.).

2.3. Estil professional

Entenem l'estil professional com la manera particular que cada professional té d'intervenir, d'aplicar les tècniques apreses, d'aplicar la teoria. La construcció de l'estil professional, a fi de comptes esdevé una amalgama de circumstàncies personals i professionals. Garzón (2008) planteja que per desenvolupar aquest estil es proposa que les interseccions del món professional es relacionin amb altres sistemes en joc: com els sistemes familiars, socials, culturals, institucionals i de formació. En els processos interactius i relacionals amb els altres és on construïm la nostra identitat, identificació i diferenciació simultàniament. L'entorn laboral ofereix possibilitats d'identificació i diferenciació molt diverses i, entre aquestes, es troba la identitat professional i, en harmonia amb aquesta, l'estil que es desenvolupa.

De professionals i d'estils n'hi ha molts i de molt variats, tants com professionals hi ha. No es tracta que tots els professionals d'una determinada disciplina seguim un mateix estil, sinó que cadascú des de la seva persona pugui esdevenir útil (tant per a la intervenció com per a si mateix!). Tal com diu Ceberio *"la teoría entra en nosotros y nosotros entramos en la teoría, y así, la misma se construye en nosotros".*

Quan tenim les tècniques i la metodologia interioritzades, el següent pas és la naturalització de la intervenció. Hem incorporat les tècniques, la metodologia, la teoria, mitjançant la nostra experiència, i les hem modelat al nostre estil. Així mateix, tant se val que siguis més com la Maria que com en Martí, cadascú és cadascú, amb les seves particularitats, la qüestió és integrar la teoria en la pròpia forma de ser.

L'estil professional no és una tècnica més que podem guardar a la "maleta del professional". La seva construcció requereix autoreferenciar-se (mirar-se a si mateix, conèixer i reflexionar).

"...l'exploració de si mateix en contacte amb els altres i a través de diferents tècniques vivencials, facilita un major autoconeixement que li permet reconèixer les seves maneres de sentir, pensar i fer. També facilita un reconeixement ampli dels seus recursos i limitacions, col·locant en el "com si" del rol professional com una manera d'optimitzar la seva eficàcia en el procés d'ajuda. Però també possibilita tenir cura d'un mateix mitjançant una major autoatenció, facilitant la reducció de la tensió que provoca la pràctica assistencial ja que pot compartir-la amb altres col·legues." Vega, S. (1997).

En aquest sentit, i seguint amb el plantejament que Susana Vega ens ofereix, aquest tipus d'aprenentatge impulsa a tractar de potenciar les capacitats naturals i genuïnes del professional, que esdevindran eines molt útils per a la seva tasca i, d'altra banda, desenvolupar aquelles que són més alienes a les seves característiques, per tal d'ampliar la seva gamma de possibilitats d'intervenció. Tal com afirma Ceberio (1998), com més recursos tinguem, amb més llibertat, plasticitat i creativitat treballarem, no havent de cenyir-nos a una llista de tècniques i podent estar atents a la relació amb l'altre.

Aquesta forma d'intervenir més lliure i creativa és molt necessària en els contextos en què els professionals d'ajuda ens estem desenvolupant. Les persones a

les quals atenem solen venir a buscar solucions, com si les tinguéssim en un calaix! No cal dir que els professionals no disposem d'aquest recurs màgic i que les situacions presentades solen venir carregades d'una gran dosi d'incertesa i complexitat.

"Si coincidim en el fet que l'objecte d'intervenció dels operadors socials té característiques complexes, els instruments d'intervenció no poden plantejar-se globalment sense alts nivells de polivalència i interdependència, que no es veuen facilitats per definicions molt estrictes de classes i funcions professionals". Castillo, F. (1997).

2.4. El professional com a acompanyant

Els professionals volem tenir clares les funcions que hem de desenvolupar, és a dir, on ens toca intervenir. Aquesta manera de treballar ens porta a estar més preocupats per no traspassar funcions que per ser eficaços en la intervenció amb les persones. Per aquest motiu, considerem necessària la cooperació i la interrelació entre professionals per desenvolupar més eficaçment una de les principals funcions en la relació d'ajuda: l'acompanyament.

Es tracta de la necessitat d'utilitzar-nos com a acompanyants de processos, més que d'oferir solucions ràpides. En aquest model, el professional esdevé un suport i sosté, en el temps, el procés de la persona a la qual acompanya. Els professionals hem d'aprendre a tolerar la incertesa que es presenta en la vida de les persones i que sovint traslladen a la relació d'ajuda.

Més que una solució ràpida, és útil en aquest tipus de relacions d'ajuda la mirada d'algú en qui la persona es pugui emmirallar i descobrir les seves pròpies capacitats i recursos. El professional pot esdevenir un bon recurs perquè això es produeixi. Però no cal córrer ni tenir pressa a intervenir i "solucionar"; això significa estar present, empatitzar, calmar, escoltar, redefinir...

Aquesta presència se sol notar mitjançant el llenguatge no verbal: l'ambient "que es mou per sota la taula" té a veure amb allò que se sent, més que amb allò que es diu. El professional "llegeix" en el seu cos senyals emocionals. De la mateixa manera ho fa la persona a la qual estem atenent, i no sols "llegeix" el cos, sinó també el to de veu, la mirada, els gestos, etc. Aquests senyals esdevenen un altre canal de comunicació que també es posa en funcionament en la relació d'ajuda. (Fabregó i Viñas, 2010).

2.5. El balanceig en la distància

"—Ostres Martí, sempre estàs igual! Et compliques massa la vida. Vols dir que t'hauries d'implicar tant amb aquesta persona? Acabaràs cremat! Mira'm a mi: jo faig la meva feina i prou."

En aquest utilitzar-se a si mateix, els professionals hem d'aprendre a conèixer les nostres reaccions emocionals: potser en Martí tendeix a apropar-se i empatitzar en excés, i amb aquesta forma de fer perd la possibilitat de maniobrar i es desgasta emocionalment. La Maria, en canvi, hi posa una distància que no li permet "tocar" l'altre. Una distància excessiva alimenta el prejudici i les "imaginacions" i una distància massa curta impedeix la maniobra d'acció. Una professional comentava: "Tendeixo a la distància curta i m'he vist en situacions en què m'era molt difícil maniobrar. Per sort, això m'ha permès aprendre a balancejar-me en un exercici constant en el flux de les relacions".

Altres professionals se senten més còmodes en una relació professional

distant: creuen que és millor per fer una bona intervenció. Això té a veure amb una concepció concreta de com ser professional. Massa sovint, des d'alguns corrents teòrics, s'ha confós *professionalitat* amb fredor, llunyania, a l'altre extrem del contacte humà més quotidià. Nosaltres defensem que la distància correcta és aquella que ens permet intervenir, aquella que en una circumstància concreta és útil per a la situació i la persona que tenim al davant. Com se sap? L'experiència, l'autoconeixement i l'experimentació amb flexibilitat permeten conèixer els nostres registres i saber com hem d'utilitzar l'equidistància.

"Un treballador «extravagant», exhuberant i entusiasmat està disposat a córrer el risc de perdre el control del seu treball. Quan les màquines perden el control, s'avarien; quan les persones el perden, fan descobriments, topen amb accidents afortunats. En la pèrdua del control temporal, Ruskin hi veu la recepta de la bona artesania i una guia per a l'ensenyament. Ara l'artesà és conscient de si mateix. El seu camí no és la destresa sense esforç: ha tingut dificultats i n'ha après. Ha après a modelar-se a si mateix". Sennet, R. (2009).

Aquesta pèrdua de control pot ser un bon recurs si hi ha també autoobservació i autoreflexió. Molt sovint observar-se, és a dir, "mirar cap endins", és poder prendre consciència del que ens està passant a nosaltres mateixos. Al llarg de la nostra formació i de la nostra experiència hem de desenvolupar la capacitat d'observar-nos a nosaltres mateixos, d'escoltar-nos i, consegüentment, de reflexionar sobre allò que estem observant. Les emocions, les sentim al cos (a l'estómac, al coll...), cadascú a llocs diferents i de formes diferents. Tenir la capacitat d'identificar-les quan passen, és una eina valuosíssima per no activar-les. L'experiència dóna al professional elements que permeten reconèixer, ja des del principi, quan s'hi està "embolicant" d'una manera problemàtica. I el perill no és que es noti atrapat per la dinàmica relacional, sinó que no se n'adoni i es deixi portar.

Per estar atents i adonar-nos del que passa, podem seguir els passos següents (Fabregó i Viñas, 2010):

1. Connectar amb un mateix: tenir una actitud oberta cap a un mateix. Ser capaç d'estar mirant enfora (cap a la persona que tenim davant) i endins (cap a nosaltres mateixos).

2. Observar-se: estar atent als senyals del nostre cos, als pensaments, a la nostra posició corporal, etc.

3. Identificar les emocions: de tot el que hem observat, destriar allò emocional, saber quina emoció estem sentint i en quin grau l'experimentem.

4. Posar-hi nom, dotar-les de significat: entendre-les, poder identificar "d'on surten", el context i motius pels quals es produeixen.

A partir d'aquest procés bàsic de reconeixement, els matisos vénen per l'ús que cadascú fa d'allò que ha reconegut. Es pot finalitzar el procés amb aquest reconeixement i no fer-hi cap més treball; però també podem incorporar les emocions al context de treball transformant-les en una eina útil per a la relació d'ajuda. El més comú és utilitzar les emocions com a índex, com a indicador del moment i de l'evolució del procés, de les relacions dins el sistema d'ajuda.

Una possibilitat de sortir del laberint emocional que es pot generar en una relació d'ajuda pot ser la metacomunicació, que és la capacitat que tenim de comunicar sobre la comunicació que s'està establint i sobre el que sentim. Per exemple, en un moment en què sentim que una intervenció no avança i està encallada, poder-ho expressar i compar-

tir-ho amb la persona. En determinades circumstàncies, pot ser una eina potent de canvi i/o de clarificació. La metacomunicació ha de venir acompanyada d'una autoobservació i una reflexió sobre si el moment és adequat o no per metacomunicar.

2.6. Per què el model relacional-vincular?

Quantes vegades hem pogut escoltar algun comentari en què es posa en qüestió la vinculació amb la persona a la qual atenem? Que es critica aquell professional que és capaç d'establir una bona aliança amb l'altra persona? No deu ser que ha après la forma d'utilitzar-se com a eina i que coneix quins són els seus mecanismes i els utilitza sense por?

Existeixen entorns laborals en els quals l'ús de la relació i del vincle està "malvist" o es considera "poc professional". Tant se val que tinguem una forma de vincular o una altra: els professionals podem utilitzar l'aliança amb l'altra persona per treballar i generar vincles sans.

Sovint es pot malinterpretar el vincle com una forma de paternalisme. Paternalisme entès com a acció de poder del professional sobre l'altre, en què el primer pren decisions de forma autoritària i combina decisions arbitràries i inapel·lables amb elements sentimentals. Aquest model limita la llibertat individual i l'autonomia personal, considerant que el professional disposa d'una posició de superioritat en què sap millor que la mateixa persona el que li convé i el que no. Tanmateix cal tenir en compte que les institucions, en alguns casos, han de funcionar amb aquest model necessari, per exemple, en el cas de les incapacitacions. A excepció de casos i situacions en què és necessari aplicar aquest tipus de model, en general el paternalisme no és una forma òptima de relació.

Tal com dèiem anteriorment, la realitat es construeix, no es descobreix, i cadascú "veu" la seva realitat. Decidir per un altre és imposar la nostra realitat. El més important és creure en les capacitats i els recursos de les persones.

El respecte per l'altra persona i per les seves decisions és un imperatiu ètic que no hauríem de descuidar en cap moment. Quan la persona necessita ajuda o té algun tipus de problema, la forma en què ho manifesta i la manera i el to amb què parla poden ser desagradables, dolorosos, victimistes, autoincapacitants... també clars i honestos. Però sota totes aquestes aparences, darrere d'aquestes múltiples façanes, hi ha éssers humans amb recursos i capacitats. Si els professionals som capaços de no fixar-nos exclusivament en l'exterior i tractem de veure l'interior, podem apreciar aspectes que a primera vista havien passat desapercebuts i tenir-los en compte en la relació amb l'altre. És així com comencem a connectar i s'inicia la relació d'ajuda.

Considerem que, en la creació d'aquesta relació, els professionals tenim una posició molt activa, perquè som els que disposem de "més coneixements tècnics". Vegem alguns aspectes que podem utilitzar per establir el vincle amb l'altre:

- Tenir una sensibilitat empàtica, és a dir: estar presents en la relació, encara que sigui una consulta que tingui una durada de cinc minuts o que estiguem amb un grup de vint persones.

- Facilitar les condicions del context i acomodar-se bé a l'altre: fer l'espai tan acollidor com sigui possible, rebre la persona de forma agradable i presentar-se.

- Fer preguntes obertes i anar fent especificacions també facilita la comunicació i que la relació vagi obrint-se.

- Construir una relació nítida gràcies a la claredat de la informació i al fet de poder manifestar obertament el que se sent, si és útil en la situació concreta.

- Practicar la humilitat (és a dir, "jo no sé més que tu de la teva vida") i, per tant, capacitar l'altre per a les seves pròpies decisions.

- Establir una relació lliure de judicis.

- Comprensió: intent de desxifrar els sentiments i els comportaments dels altres més enllà del coneixement intel·lectual. (Howe, 1997). Si no podem comprendre l'altre, ens quedem fora del sistema, tendim a apartar-nos-en i a no involucrar-nos-hi (Friedlander [*et al.*], 2009).

- Oferir un context de seguretat (Friedlander [*et al.*], 2009) a les persones per tal que puguin assumir riscos.

- Mostrar un interès genuí per l'altre que permeti una connexió emocional (Friedlander [*et al.*] 2009).

- Compartir el propòsit de treball amb l'altre. Dedicar temps a parlar dels objectius i consensuar-los (Friedlander [*et al.*], 2009).

"Sense acceptació ni respecte per nosaltres mateixos i per les nostres històries, no podem tenir la pretensió de poder acceptar i respectar l'altre." Barudy, J. (2001).

Els professionals podem ser nosaltres mateixos, sense por a traspassar els límits de la intervenció, sempre que estiguem atents a al nostre estat emocional i al nostre llenguatge no verbal.

Valentín Escudero (2009), en els seus estudis sobre la creació de l'aliança terapèutica, ens diu que l'aliança representa la qualitat i la fortalesa de la relació entre el professional i la persona que atén.

"Els llaços afectius entre ambdós, com ara la confiança mútua, el consens en el respecte i l'interès... un compromís afectiu amb les finalitats... i amb els mitjans per aconseguir-les..., i un sentit d'associació." Horvard i Bedi (2002).

Per concloure, un aclariment per a aquells que tinguin por: un model de treball com el que proposem, que parteix de la transparència i de l'honestedat del professional, de la importància de la relació humana i del vincle que s'estableix, és un model facilitador per afrontar moments especialment difícils de la nostra tasca: posar límits, confrontar, comunicar decisions desagradables (per exemple quan hem d'exercir funcions de control), etc.

3. Riscos per al professional

Treballar amb persones comporta riscos, i més encara si són persones que passen per situacions complicades. Com a bons professionals hem de saber identificar-los i posar-hi remei abans no sigui massa tard.

Qualsevol de les dues postures que deixa entreveure l'exemple anterior (pàg. 9) són arriscades per als professionals (i per a qui tenen davant!), tant l'excessiva implicació com la distància freda. No volem criticar la posició davant la feina de la Maria ni la d'en Martí, volem ajudar-los a adonar-se del que els està passant: comencen a presentar algun símptoma de "desprotecció". Si els símptomes s'agreugen, els malalts poden patir "cremades de diversa consideració".

Quines causes faciliten aquest procés? Poden ser múltiples i amb orígens ben diversos: per manca de treball en equip, perquè la institució per a la qual treballen no els cuida, per excés de feina, per manca de formació, per les problemàtiques de les persones que atenen i la càrrega emocional que suposen, per no saber esperar, per no conèixer els límits de la pròpia tasca, etc.

No sols els professionals provoquen canvis sobre les persones amb les quals treballen. Ells també reben influència del que passa a les persones que tenen davant i per la relació que hi estableixen. Partim d'un contacte directe amb un altre, i això, en si mateix, ja és un risc.

I qui és l'altre que tenim davant? Algú que pateix. I el patiment i la complexitat que ens posa l'altre davant ens provoca, inevitablement, reaccions emocionals.

En els nostres contextos de treball, pot ser bastant habitual trobar reaccions com les següents:[2]

- Sentiment d'omnipotència—impotència: tot i que, com dèiem, la relació d'ajuda posa en contacte dues persones, la posició que ambdues tenen en la relació no és la mateixa: sovint un se situa com a salvador i els altres com a salvats, i aquí és on apareixen els sentiments oscil·lants i contradictoris d'omnipotència—impotència. Passem de pensar que ho podem canviar tot, que tot depèn de nosaltres a creure que fem el que fem no hi ha res que serveixi. Aquests dos sentiments sovint en porten associat un altre que resulta bastant invalidant: el de fracàs.

- La nostra feina sovint consisteix a acompanyar l'altre en el caos; en el caos que pot ser la seva vida actualment o en el caos que hem de provocar-li perquè pugui fer un canvi. Acompanyar algú en el caos ens causa incertesa (no sabem quant durarà, com i quan s'acabarà, si la persona podrà fer-hi front, com serà el "després"...). Aquesta incertesa, junt amb la

2 Coletti (1997) n'esmenta algunes.

necessitat que tenim de veure canvis ràpids, de "rebre recompenses", poden portar-nos a suplantar les persones, a decidir per elles, a fer per elles. Ens deixem portar per aquesta incertesa, o per la por, o per la pressa dels altres serveis implicats, i deixem d'acompanyar l'altre per passar a suplantar-lo.

- Vivència d'immutabilitat que podem tenir davant determinades situacions familiars i/o personals de cronicitat o de repetició de patrons. Aquesta cronicitat i la vivència que res canvia, provoquen, freqüentment, un sentiment de rendició i de resignació en el professional que pot acabar en una aparent indiferència i en intervencions repetitives i sense reflexió. Podem quedar atrapats en cercles viciosos del tipus urgència - demanda - resposta/recurs, sense ser-ne conscients perquè "tapem" l'angoixa que ens provoca aquesta situació amb la repetició de respostes.

- Podem, fins i tot, arribar a sentir ràbia cap a les persones: perquè no fan el que els hem suggerit, perquè han recaigut, perquè han pres decisions que "no eren correctes", perquè es neguen a deixar-se ajudar...

Les persones que pateixen provoquen emocions fortes al seu voltant, i els professionals d'ajuda no som una excepció. Molt sovint tenim davant persones que tenen dificultats en les seves relacions, que tenen problemes per vincular-se, són persones "difícils". Si nosaltres rebutgem i abandonem les persones que presenten aquest tipus de conductes, estem actuant com la resta de persones amb les quals s'ha trobat. Només si podem comprendre què passa a l'altre i què ens està passant a nosaltres, en aquest moment podrem mantenir una relació compromesa i d'ajuda (Howe, 1997).

"El treballador social ha de ser afectuós sense ser seductor, ferm sense ser punitiu i capaç d'acceptar (sense haver-s'hi d'identificar) la forma de comportament del seu client" (Reiner i Kaufman, 1959).

Tant si som en Martí com la Maria com qualsevol altre professional, les nostres emocions es mobilitzen davant d'aquestes situacions, les reaccions emocionals apareixen. La Maria potser tendirà a refugiar-se en allò que la fa sentir més segura: mantindrà les distàncies, seguirà els procediments, minimitzarà el que passa, etc. I en Martí potser mourà cel i terra per canviar la situació, farà més del que li toca... Però el resultat pot ser el mateix: la immobilitat, el no-canvi. Si ens sobreimpliquem, no generem canvis perquè canviem nosaltres en comptes d'ells, i si mantenim una distància massa elevada no generem canvis perquè des de fora no es poden generar. Sigui com sigui, acabem "cremats" per la immobilitat de la situació. Analitzar què ens passa per dins a nosaltres és una bona mesura per evitar-ho. Quan comencem a sentir, amb més o menys intensitat, una sensació de poca satisfacció amb la tasca que estem fent, cansament, sentiment d'inutilitat, preocupació excessiva per les persones que atenem... cal encendre els senyals d'alerta: estem en risc!

"L'experiència del treball social és una de les causes, si no l'única, d'una sèrie nombrosa de fets que pertorben l'equilibri psicofísic i el curs normal de la vida dels professionals que l'exerceixen." [3]

3 "Riesgo respecto al ejercicio de las profesiones sociales". Fundación Labos per encàrrec del Ministeri de Treball del govern italià. A: Coletti, M. *Las emociones del profesional.*

4. Necessitat de protecció del professional

”No ho entenc! Només havia de portar un trist paper i no ho ha fet. Jo li he recollit tota la informació, li he trucat per demanar hora, i l'única cosa que m'havia de fer ell...” (Martí)

“Jo em limito a fer la meva feina i ningú no em pot dir que no la faig bé.” (Maria)

De què s'han de protegir la Maria i en Martí? Per què s'haurien de protegir? De qui? O potser ja estan protegits? Potser no s'han de protegir de res i poden treballar així tota la vida, però... D'aquí a un temps no es farà present la frustració de no arribar, de no generar canvi? Com afectarà això la seva vida professional i personal?

Els professionals tenim l'obligació de protegir-nos. La responsabilitat de qualsevol tècnic és utilitzar bé les eines que li permeten fer la seva feina i, en el nostre cas, ja hem dit que som nosaltres mateixos. Protegir-nos no vol dir amagar-nos darrere un mur defensiu (com fa la Maria), ni saltar sense xarxa (com pot fer-ho en Martí). Protegir-nos és tenir cura de nosaltres mateixos, en els aspectes que depenguin de nosaltres, i responsabilitzar-nos de demanar allò que no està a les nostres mans de resoldre. Hi ha d'haver un compromís professional amb l'altre, un compromís ètic amb la tasca que desenvolupem i amb les persones que vénen als nostres serveis.

Però com ens podem protegir? Hi ha diverses maneres de fer-ho, la majoria complementàries entre si. Aportem algunes idees:

- Mesures que tenen a veure amb el coneixement, amb l'acció: formació (en tècniques, instruments, problemàtiques, etc.), conèixer quins són els límits de la nostra tasca, etc. Tant parlem de la formació inicial, de base, com de la formació continuada, i de la reflexió a partir de l'experiència acumulada.

- Mesures que tenen a veure amb l'autoconeixement: en primer lloc, hi incloem la supervisió. La supervisió entesa com una eina que augmenta els coneixements del professional, i també el dota de més elements per a l'anàlisi personal. El professional d'ajuda ha d'estar en continu creixement personal, i per fer-ho té opcions diverses, com ara els tallers vivencials, és a dir: espais on es pugui treballar la part emocional, entrenar l'autoobservació, fomentar el treball d'equip real on poder rebre *feedback* dels companys, intervisió,[1] etc.

4 És una forma d'assessorament entre professionals del mateix àmbit, entre “col·legues”.

- Mesures que tenen a veure amb la "desconnexió": el professional d'ajuda ha de poder sentir que hi ha espais de la seva vida que no estan "contaminats", que no estan impregnats del que viu a la feina. És important poder mantenir una vida "sana" un cop tanquem la porta del despatx. Anar a buscar espàrrecs, passejar, ballar, fer karaokes, anar al mar, sortir amb amics que no siguin de la "professió", etc. En definitiva, buscar espais "descontaminats", lliures.

Autoprotegir-nos ens farà més competents, ens farà millors professionals i ens permetrà, també, una vida personal més tranquil·la.

5. Elements que poden obstaculitzar

"Jo no tinc temps de treballar això que en diuen les relacions, amb tota la gent que hi ha per atendre, el poc temps que tenim i la burocràcia que hem de gestionar, encara haurem de fer vincle, tu!"

Treballar des del vincle implica més temps? Veritablement, els professionals de la relació d'ajuda vivim uns moments complicats: les pressions són moltes i vénen de diferents fonts, les expectatives de la societat en relació amb la nostra tasca són altes i no sempre ajustades a la realitat, l'entorn canvia constantment i nosaltres i les nostres institucions, sovint, no podem fer-ho a la mateixa velocitat... Certament que això no ho podem obviar perquè forma part del context en el qual treballem. El context té les característiques que té, i tot el temps que dediquem a culpabilitzar-lo és temps que podríem aprofitar per explorar els nostres propis recursos.

Però què ens passa davant d'una nova proposta d'enfocar el nostre treball? El mateix que els passa a les persones que atenem quan els fem propostes de canvi: apareixen les resistències, i les resistències poden tenir moltes formes diferents (des de les més evidents d'oposició al canvi, fins a d'altres de menys evidents com desviar el malestar cap a queixes als companys de feina, l'ambient de treball o la mateixa institució. (F. Castillo, 1997).

Els humans, per naturalesa, tendim a voler créixer, a voler estar millor, en definitiva, tendim al canvi. Però paral·lelament a aquesta força que ens impulsa endavant, n'hi ha una altra que ens atura: el desig que tot continuï igual. I canvi i no-canvi es converteixen en els dos extrems d'una corda que ens estira. Comprendre això, a part d'ajudar-nos a nosaltres mateixos, també ens ajudarà a entendre per què a les persones que atenem, sovint, els és tan difícil introduir noves conductes en el seu repertori.

Davant la possibilitat d'un canvi, el primer que es desperta en les persones és la por. La por és una emoció molt primària per a la qual estem preparats per reaccionar amb tres tipus de resposta: la fugida, l'atac o la paràlisi. Independentment de la resposta (minimitzar una nova idea, enfadar-nos amb les persones ateses o amb la institució per a la qual treballem, no fer res, etc.), si ens deixem vèncer per la por, el canvi no es produirà, i seguirem mantenint un cert grau de malestar que no ens portarà cap benefici. Recordem que aquest malestar pot manifestar-se de moltes maneres i amb intensitats diferents, i que potser és un malestar que ni tan sols identifiquem com a tal (pot anar des de l'apatia fins a estar "cremat").

Per què tenim por davant un canvi? Perquè canviar implica passar de la comoditat i la seguretat d'allò conegut a la incertesa d'allò desconegut. I aquesta és la por que de mica en mica hem de vèncer. Com? Doncs, sobretot, donant-nos permís per equivocar-nos. Massa sovint som

nosaltres mateixos els nostres jutges més estrictes i no podem tolerar ni un sol error. És veritat que els nostres errors poden afectar altres persones i per això hem de ser molt curosos i prudents, però hem de buscar la manera de poder cometre errors amb una "xarxa protectora", no podem saltar al buit. Mesures protectores com les que comentàvem a l'apartat anterior i d'altres com: fer intervencions amb altres companys, estar molt oberts a l'observació dels altres i d'un mateix, compartir experiències... però, sobretot, mantenir una actitud interna de curiositat, de ganes d'aprendre. Canviar sovint no implica més temps, sinó introduir una mirada diferent i comprendre que la resistència al canvi és una reacció molt humana, però que els humans podem decidir com actuem davant una reacció.

Hem de confiar en nosaltres mateixos i ens els nostres propis recursos. Potenciar aquesta confiança també farà que puguem ajudar millor els altres a descobrir els seus propis recursos.

6. Una proposta de treball: El model relacional-vincular. Espais per compartir

Les emocions del professional, la distància emocional i professional, l'autoobservació... tots els conceptes als quals hem fet referència anteriorment són aprenentatges que, generalment, no els adquirim en la nostra formació de base. Les carreres universitàries ens doten de la teoria necessària per poder dur a terme la nostra tasca professional, però quan sortim al terreny laboral, sense experiència i motivats, "topem" amb les diverses realitats relacionals i ningú no ens ha dit res de "tot allò" (emocions) que, amb més o menys protecció, haurem d'afrontar.

Les feines que es basen en la relació d'ajuda són un regal. Per què? Perquè ens posen a treballar aspectes que no imaginàvem. Les situacions relacionals a les quals ens porten ens obliguen a cercar recursos amagats que ni tan sols un sap que té. En aquest sentit, ens permeten créixer i evolucionar com a persones. També ens desperten la curiositat, la investigació de noves formes d'entendre les relacions i ens porten a aprendre de la incertesa. Si reflexionem podem trobar moltes situacions professionals que ens han ajudat a conèixer les nostres capacitats i, d'altra banda, en ocasions, d'altres que han posat al descobert les nostres vulnerabilitats més íntimes.

6.1. Una proposta

La proposta de treball que us presentem a continuació, és un espai que acull tant Martins com Maries, entre molts d'altres professionals. Un espai que recull i acull la PERSONA, acceptant totes les seves característiques per tal que pugui reflexionar sobre el rol PROFESSIONAL. Del que es tracta, és de crear un espai i generar un ambient òptim per mirar-se a si mateix en relació amb els altres, que permeti obrir-se a una trobada humana.

Aquest espai remet a l'experiència i a la vivència. Tal com Sennet (2009) descriu, la vivència és un esdeveniment que produeix impressió emocional interna i l'experiència s'entén com una acció que impulsa el subjecte a l'exterior. Amb aquesta idea es tracta de vivenciar emocions per tal de poder-les experimentar i compartir-les amb altres persones. Aquestes persones poden ser aquella Maria o aquell Martí que treballen en un context d'ajuda similar al nostre. Amb aquests companys que entenen les nostres vivències ens sentim més acompanyats i compresos i podem arriscar-nos més.

Aquest espai esdevé una trobada lliure que el/la professional escull perquè assumeix la responsabilitat sobre el seu recorregut formatiu i sobre la protecció de la seva persona. Aquesta protecció, a la llarga, el capacitarà i el reforçarà com a professional.

També incideix en la responsabilitat vers la intervenció i la persona a la qual atenem. Com més coneguem la nostra eina de treball, més elements tindrem per

utilitzar-la, igual que un fuster coneix la seva eina i sap quins són els mecanismes que fan que aquesta màquina concreta funcioni millor per realitzar el treball que li han encarregat.

D'aquest coneixement de la màquina, de quins són els dispositius que la fan funcionar millor, és del que estem parlant aquí. El plantejament parteix del fet que els professionals coneguem la nostra "motxilla" o els nostres mecanismes que inclouen la forma de veure el món, les creences, la cultura, les nostres potencialitats i les nostres vulnerabilitats... a partir d'aquesta presa de consciència podem revisar la nostra construcció del món i de la nostra professió.

6.2. Com podem compartir i per què d'aquesta manera?

El fet de compartir fa referència a gaudir amb altres d'un espai i d'un temps. Ens agrada el terme *gaudir* perquè sobretot l'experiència que plantegem vol facilitar aquest gaudi. Gaudi quan aprenem conjuntament, quan alliberem emocions que manteníem ocultes i amagades, quan prenem consciència de nosaltres mateixos i del nostre funcionament, quan decidim canviar aspectes o reforçar-ne d'altres... i tot aquest gaudi de l'aprenentatge fet conjuntament amb altres persones que en molts moments es poden haver sentit com nosaltres. Per tant, això es dóna en un format de grup totalment enfocat com un procés relacional i interactiu, que es va construint en l'evolució del propi grup i que és interactiu perquè les persones som subjectes en interacció i els professionals també reuneixen aquesta condició.

Dèiem abans que els professionals realitzem una tasca d'identificació i diferenciació per anar definint la nostra identitat professional. Aquesta identitat no és quelcom fix, és una activitat, un fer en processos interactius, que requereix una estructura social per al seu desenvolupament. Per posar en marxa aquesta interacció cal generar un clima de seguretat i confiança on es va donant, gradualment, la llibertat d'expressió. D'aquesta llibertat per expressar-se en tots els nivells: emocional, cognitivament i conductualment, neix un clima d'acceptació d'un mateix i dels altres. Aquesta acceptació mútua motiva que les persones-professionals disminueixin la rigidesa defensiva i la possibilitat d'aprendre unes de les altres i decidir petits canvis en les actituds, els mètodes, les relacions i els procediments.

En aquest ambient de llibertat, solen sorgir noves idees i la innovació pot deixar de ser un perill per esdevenir una possibilitat desitjable.

Un altre aspecte molt important és que aquest espai faciliti l'experiència de fer les observacions per adonar-se i adquirir consciència de nosaltres mateixos, dels altres i de nosaltres que emergeix a les trobades humanes. En definitiva, convidar a pensar en nosaltres mateixos. Es tracta de focalitzar la mirada més en el procés que en el contingut en si.

I amb aquest objectiu, ja Ruskin (1849)[5] proposava per al creixement dels professionals el desig d'un espai de llibertat, un espai lliure en el qual es pogués experimentar, un espai protegit on es pogués perdre el control, momentàniament. És a dir, un espai on es pugui expressar de forma espontània emocions i sentiments i on es pugui córrer el risc de provar noves formes de conducta.

5 Citat per Sennet (2009).

Aquesta proposta es concreta en un taller que busca reunir les condicions descrites anteriorment. Això possibilita que el professional es pugui autoobservar en el context de treball i traslladar les observacions sobre la seva experiència laboral al taller per, d'aquesta manera, compartir la seva evolució amb la resta del grup.

7. Conclusions

- Les emocions formen part de la relació d'ajuda que s'estableix i sense relació, el treball no és possible.

- L'autoconeixement és una eina de protecció davant dels impactes als quals ens sotmet l'activitat professional, de responsabilitat davant l'usuari, d'ètica, de qualitat i d'eficàcia.

- El fet de conèixer els patrons relacionals i emocionals propis pot facilitar la ubicació en el rol del professional d'ajuda.

- Podem fer ús de diferents recursos per utilitzar-nos com a eina:

    1. • Eines per identificar les emocions (connectar, observar-se...)
    2. • Eines per utilitzar les emocions: metacomunicar, distància, ús del llenguatge no verbal, autenticitat...
    3. • Eines per desconnectar: activitats de temps lliure...

Penseu que si en Martí i la Maria treballessin des del model relacional-vincular canviaria la seva percepció de la feina? I la consistència i l'efectivitat de les seves intervencions? Amb els elements teòrics que hem aportat en aquest document, podem dir que canviaria notablement perquè tot allò que afecta el professional pot tenir uns efectes sobre la intervenció i el seu resultat. Per afirmar aquest aspecte ens basem en el fet que si el que sentim, el que pensem i el que fem estan d'acord, les intervencions són coherents i ajuden la persona. Aquesta manera de fer proporciona a la persona un model, ja que el professional s'expressa com una persona activa, que pot fallar, disposada a fer front, de forma honesta i responsable, a qualsevol situació que es presenti.

Potser arribats en aquest punt, molts de vosaltres penseu que en el món en què vivim treballar d'aquesta manera és un privilegi, un petit oasi gairebé inexistent. I és així en molts casos, però el que volem comunicar és que és possible funcionar així i que tots nosaltres, amb les nostres decisions quotidianes, podem decidir canviar el que depèn de nosaltres, hi ha molts aspectes en què disposem de llibertat d'acció (per exemple el que fem en una entrevista o en una consulta mèdica o en una classe depèn exclusivament de nosaltres i de com ens posicionem). No podem ni volem obviar que hi ha molts professionals que treballen en contextos difícils, però, tot i així, podem decidir com volem treballar, malgrat els condicionants externs.

Bibliografia

Barudy, J. "El autocuidado de los profesionales que trabajan en programas de protección infantil." A: *Maltrato infantil, ecología social: prevención y reparación*. Ed. Galdoc, 2001.

Castillo, F. "El profesional en las organizaciones de servicios sociales." A: Coletti,,M.; Linares, J. M. *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. La experiencia de Ciutat Vella*. Barcelona: Paidós Terapia Familiar, 1997.

Ceberio. "La formación y el estilo del terapeuta." A: Ceberio, M.; Watzlawick, P. *La construcción del universo. Conceptos introductorios y reflexiones sobre epistemología, constructivismo y pensamiento sistémico*. Herder, 1998.

Ceberio, M. R.; Linares, J. L. *Ser y hacer en terapia sistémica. La construcción del estilo terapéutico*. Barcelona: Paidós Terapia Familiar, 2005.

Coletti, M. "Las emociones del profesional" A: Coletti, M.; Linares, J. M. *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. La experiencia de Ciutat Vella*. Barcelona: Paidós Terapia Familiar, 1997.

Colletti, M.; Linares, J. L. *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia mutiproblemática*. Barcelona: Paidós, 1997.

Damasio, A. R. *El error de Descartes*. Barcelona: Grijalbo Mondadori, 1996.

Darder, M.; Vázquez, C. "La relació en l'atenció personal. Significat i trascendència".A: *Educació Social,* núm. 10, setembre - desembre 1998.

Elkaïm, Mony. *Si me amas no me ames*. Barcelona: Editorial Gedisa, 1995.

Escudero, V. "La creación de la alianza terapéutica en la terapia familiar." A: *Apuntes de Psicología* , 2009 (pàg. 247-259).

Fabregó, E.; Viñas, A. "Las emociones del terapeuta sistémico en juego." A: *Redes. Revista de Psicoterapia Relacional e Intervenciones Sociales*, núm. 23, setembre 2010.

Friedlander, M. L.; Escudero, V.; Heatherington, L. *La alianza terapéutica*. Barcelona: Paidós, 2009.

Garzón. "Autoreferencia y estilo terapéutico: su intersección en la formación de terapeutas sistémicos." A: *Revista Diversitas. Perspectivas en Psicologia* (pàg. 159-171).

HOWE, D. *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós Trabajo Social, núm. 3, 1997.

IBARROLA, B. *Educación emocional. Propuestas de trabajo.* Consejo Educativo de Castilla-León, 2001.

LINARES, J. L. "El uso de la inteligencia emocional en la construcción de la terapia." *Revista Perspectivas Sistémicas*, núm. 56, 1999.

LÓPEZ BAÑOS, F.; MANRIQUE SOLANA, R.; OTERO, S. "Los sistemas observantes: conceptos, estrategias y entrenamiento en terapia familiar sistémica." *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, núm. 33, 1990 (pàg. 203-220).

MATURANA, U.; VARELA, F. *El árbol del conocimiento*. Editorial Universitaria, 1984.

REINER i KAUFMAN citat a HOWE, D: *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós Trabajo Social, 1997.

SATIR, V. (1983) *Psicoterapia familiar conjunta*. Ediciones científicas La Prensa Médica Mexicana. Mèxic, 1983.

SENNET, R. *El artesano*. Barcelona: Anagrama, 2009.

SLUZKI. *La terapia familiar como construcción de realidades alternativas.* Sistemas Familiares, 1985.

VEGA, S. "Instrumentos de trabajo." A: COLETTI, M.; LINARES, J. M. *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. La experiencia de Ciutat Vella*. Barcelona: Paidós Terapia Familiar.

Anna Viñas i Millán

Diplomada en educació social. Llicenciada en psicopedagogia. Terapeuta familiar sistèmica pel Centre d'Estudis Sistèmics de Girona - Hospital Sant Pau.
Ha treballat com a educadora social durant quinze anys.
Actualment treballa com a educadora a Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro. També exerceix com a terapeuta familiar a l'espai de teràpia familiar Vida i Vincles, de Sant Feliu de Guíxols, i és formadora i coordinadora de seminaris i tallers per a professionals, com ara "El professional com a eina útil", per a la gestió de les emocions dels professionals d'ajuda.

anna@vidaivincles.com

Ester Fabregó i Claparols

Llicenciada en psicologia i diplomada en educació social. Màster en intervenció socioeducativa en infants i adolescents en situació de risc. Terapeuta familiar sistèmica pel Centre d'Estudis Sistèmics de Girona - Hospital Sant Pau.
Ha treballat com a educadora dels serveis socials bàsics durant nou anys. Actualment és la responsable de l'Àrea dels Serveis Socials Bàsics del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. També exerceix com a terapeuta familiar a l'espai de teràpia familiar El Trester, a Olot.

esterfabrego@hotmail.com