

07

Eixos — d'Identitat

Marc
teòric



Aquest document ha estat elaborat per l'equip de coordinació tècnica i l'equip de direcció de serveis de la Xarxa d'Entitats d'Iniciativa Social Plataforma Educativa.

Data de publicació: juny del 2019

Disseny de la publicació: Plataforma Educativa

Impressió: Format digital

L'obra s'ofereix segons els termes de llicència pública de creative commons (d'ara endavant "ccpl" o "llicència"). L'obra està protegida per la llei espanyola de propietat intel·lectual o qualsevol altra norma aplicable. Queda prohibit qualsevol ús de l'obra diferent del que autoritzi aquesta llicència o disposin les lleis de propietat intel·lectual. L'exercici de qualsevol dret sobre l'obra comporta que accepteu les limitacions i obligacions d'aquesta llicència i hi consentiu. El llicenciador us cedeix els drets continguts en aquesta llicència, sempre que n'accepteu les condicions que hi són presents.



*La veritable saviesa
està en reconèixer la
pròpia ignorància.*

Sòcrates



1	La teoria de la resiliència	8
1.1	La promoció de la resiliència	
2	La teoria general de sistemes	15
2.1	Perspectiva sistemàtica en el treball d'intervenció social	
3	La teoria del vincle i base segura	20
3.1	Base segura	
4	La intel·ligència i educació emocional	27
4.1	L'educació emocional	
5	La planificació centrada en la persona i el model comunitari	33
5.1	Model comunitari centrat en la personal	
6	Suport conductual positiu i modul biopsicosocial	38
7	Model d'ocupabilitat per competències	40
8	Les teories feministes	49
9	Referències bibliogràfiques	52



Presentació

L'any 2009 sota el títol "Un model d'intervenció educativa", Plataforma Educativa va compartir el seu bagatge tècnic en forma d'un llibre de difusió (Fundació Plataforma Educativa, 2009). Aquí ja esmentàvem com plantejaments bàsics de la nostra intervenció la promoció de la resiliència, de l'autonomia personal, l'establiment de vincles afectius i el treball de la vida quotidiana; plantejaments que al nostre entendre continuen tenint vigència i per això els hi volem donar continuïtat.

A l'hora d'establir els marcs teòrics des d'on fonamentem i desenvolupem la nostra tasca no podem oblidar diferents aspectes relacionats amb els col·lectius amb els que intervenim. A més dels col·lectius concrets, els principis prioritaris en els quals ens basem, i que són aplicables a totes les persones amb les que treballem, són els de no discriminació i el d'igualtat. La igualtat d'oportunitats i de tracte entre tots els gèneres i el dret a la no-discriminació, a la llibertat i al ple desenvolupament fonamenten la nostra organització i actuació. Aquests, es basen en el primer dels drets humans universals.

D'una banda, ens basem en la Llei de drets i oportunitats de la infància i l'adolescència, 14/2010, pel canvi de paradigma que suposa; així com el Programa marc de centres de la DGAIA. Tanmateix tenim en consideració el caràcter temporal que sempre han de tenir els serveis residencials de protecció a la infància. D'altre banda amb les persones amb discapacitat tenim present la nova definició que proposa l'AAMR (American Association of Mental Retardation) que destaca la importància del context i les condicions en què l'individu es desenvolupa, argumentant que la discapacitat és un reflex del nivell d'ajustament entre les capacitats de la persona, l'estructura i expectatives del seu entorn.



Marcos teòrics i perspectives que fonamenten l'acció socio-educativa.

Entenem que professionals i institucions han de disposar d'un marc conceptual de referència des d'on desenvolupar la seva activitat. Si bé no cal que aquest marc sigui exhaustiu ni limitador, ha de permetre referenciar les intervencions per tal que siguin coherents, harmòniques i, en definitiva, dotar-les d'un sentit i una finalitat.

Tenint en compte les característiques de les persones ateses i el context on desenvolupem la nostra tasca, els marcs teòrics aplicats que ens serveixen de referència i que considerem que ens poden resultar més útils per desenvolupar la missió dels nostres serveis, i de la pròpia fundació, són els següents:

- » La teoria de la resiliència i la seva promoció.
- » La teoria del vincle i la base segura com a mètode.
- » La intel·ligència i educació emocional.
- » La teoria general de sistemes i la perspectiva sistèmica.
- » La planificació centrada en la persona i el model comunitari.
- » Model d'ocupabilitat per competències.
- » El suport conductual positiu i el model psicosocial.
- » Les teories feministes.

Aquestes teories, que el personal dels nostres serveis ha de conèixer, han de tenir una traçabilitat en la metodologia d'intervenció, i els seus elements s'han d'identificar en els diferents moments i àmbits de la nostra acció.



Tot seguit exposarem de forma breu els principals aspectes d'aquestes teories que han de guiar la nostra intervenció. Es tracta de teories complementàries, que acaben per entrelaçar-se. És per això que, més enllà o a més de les metodologies i tècniques en les que es concreten, ens aporten principalment **una mirada i una perspectiva des d'on intervenir quan tenim capacitat d'integrar-les i donar-les un sentit.**

Així doncs, les següents descripcions ens van derivant d'una perspectiva a l'altra, i pretenem que qui la llegeixi en tingui una visió unitària que constitueix el marc teòric des del que treballem.

La teoria de la resiliència

L'interès per la resiliència, com a fenomen que es pot mostrar i demostrar, rau en el seu caràcter esperançador, positiu i optimista. Com podem veure a continuació, la resiliència s'entén de varies maneres i s'aborda des de diferents perspectives, ja que **és un concepte dinàmic i en contínua evolució**. En general, aquest terme s'ha adoptat dins de les ciències socials per a caracteritzar a aquelles persones que, malgrat néixer i/o viure en condicions d'alt risc, es desenvolupen psicològicament sanes i socialment exitoses.

Entre les definicions donades per autors i autores rellevants en aquest tema tenim les següents:

- ◇ Grotberg (1995) la defineix com la capacitat de sobreposar-se i tirar endavant davant de situacions especialment adverses i doloroses, i transformar-se per elles de manera positiva.
- ◇ Per a Luthard, és un procés dinàmic que té com a resultat l'adaptació positiva en contextos de gran adversitat (citada per Rodríguez, 2009).
- ◇ D'altra banda, Suárez-Ojeda (2004) parla d'una condició humana que dóna la capacitat de sobreposar-se a l'adversitat, i a més construint sobre aquesta. L'autor també la concep com un procés dinàmic que té per resultat l'adaptació positiva, fins i tot en contextos de gran adversitat.
- ◇ Vanistendael (1994) esmenta que la resiliència distingeix dos components: la resistència front a la destrucció —és a dir, la capacitat



de protegir la integritat pròpia sota pressió- i, més enllà, la capacitat de forjar un comportament vital positiu, malgrat les circumstàncies difícils.

- ◇ Un altre autor destacat en l'estudi del tema és Rutter, qui defineix i argumenta que la resiliència es caracteritza com un conjunt de processos socials i intrapsíquics que possibiliten tenir una vida sana en un mitjà insà. Explica que aquests processos es realitzen a través del temps, donant afortunades combinacions entre els atributs de la persona i el seu ambient familiar, social i cultural. Així, la resiliència no pot ser pensada com un atribut amb el que les persones neixen; ni tan sols que els infants adquireixen durant el seu desenvolupament, sinó que es tracta d'un procés que caracteritza un complex sistema social, en un moment determinat del temps (Rutter i Rutter, 1992). Més recentment, aquest autor ha transformat i estès el concepte en dir que la resiliència pot ser definida com la reducció de la vulnerabilitat a les experiències de risc ambientals, la superació d'una tensió o l'adversitat, o un resultat relativament bo tot i les experiències de risc (Rutter, 2006).
- ◇ Per últim, Salvador ens parla en clau de gènere sobre com la resiliència és un concepte clau que evita revictimitzar a les persones que pateixen violències o situacions de risc (Salvador, 2015). Aquest concepte posa de relleu la capacitat d'agència de les persones supervivents i la importància de la seva autonomia i recursos propis, alhora que la nostra feina com a acompanyants en aquest procés (Salvador, 2015).

La manera d'estudiar la resiliència està, doncs, força determinada segons s'enfoqui i defineixi en diferents contextos. Això és perquè sempre es té en compte l'àmbit en què es manifesten les capacitats



resilients de les persones; és a dir, que s'ha de caracteritzar allò “resilient” més en termes operatius -com es manifesta activament- que no només descriptius.

D'altra banda, la seva comprensió i les seves possibilitats només tenen sentit un cop assumida **la interacció entre el risc vital i els elements de protecció**; de manera que la resiliència pugui ser desenvolupada per la persona o per sistemes on aquesta es desenvolupa, com ara la família, l'escola, els grups o la comunitat.

Això ens porta a la necessitat d'explicar la perspectiva sistèmica i la importància de tenir en compte els sistemes, per tal d'entendre com es dona la complexa però segura interacció dels elements constituents d'un context relacional. L'expliquem un punt més endavant.

1.1 LA PROMOCIÓ DE LA RESILÈNCIA

Com hem vist, la resiliència és una capacitat i un procés complex i dinàmic d'interacció de la persona amb el seu entorn. Els col·lectius en risc que atenem en els nostres serveis, en major o menor grau han viscut situacions d'adversitat; és per això que al nostre entendre el paradigma de la resiliència i la seva promoció esdevé un element imprescindible a l'hora de fonamentar l'acció socio-educativa, en prendre-la com a perspectiva i també per fer-la una eina pràctica d'intervenció. Incorporem també la visió de la resiliència en col·lectius desfavorits que en vincular-se i trobar un recolzament estable generen una millora en les seves capacitats.

Volem potenciar les capacitats resilients que creiem fermament que tothom té per tal de que la persona atesa pugui establir relacions socials constructives, tingui un sentit positiu de si mateix o mateixa, **dimensioni els problemes, tingui sentit d'esperança vers les dificultats,**



extregui significat de les situacions d'estrès, desenvolupi iniciativa i es fixi metes possibles d'assolir (Saavedra, 2004).

La promoció de la resiliència passa per posar la mirada i l'èmfasi del nostre treball en els mecanismes i factors protectors que s'han identificat com a especialment rellevants a l'hora de tenir una resposta resilient en contextos de dificultat. Com diversos autors i autores han explicat (per ex., Reivich i Shatté, 2002), no es tracta d'un atribut dicotòmic que es té o no, sinó que implica la possessió de múltiples habilitats en diversos graus que ajuden a la persona a afrontar les adversitats.

Entre les principals habilitats i/o factors protectors que desenvolupen les persones i es poden promoure tenim:

- ◇ **Competència social.** La capacitat per interactuar exitosament amb l'ambient i aconseguir la satisfacció legítima de les pròpies necessitats, en exercir determinada influència sobre els i les semblants (en el sentit de ser tingut o tinguda en compte); qualitat molt relacionada amb la salut, l'ajustament emocional i el benestar de les persones.
- ◇ **Autonomia.** En aquest context, la capacitat de prendre decisions per si mateix o mateixa, sense pressions externes i dins de límits preestablerts, per tal de construir el propi projecte de vida, compartit amb altres en la comunitat, ha de ser possible per totes i cada una de les persones, amb els suports ajustats i personalitzats, en un marc de dignitat, dret i igualtat.
- ◇ **Resolució de problemes.** Trobar solucions o raonaments a situacions complexes, que representen un entrebanc emocional per a l'assoliment de metes conscients.



- ◇ **Sentit de propòsit i de futur.** Tenir claredat de direcció i voluntat d'aconseguir alguna cosa, romanent en el temps i de manera constant, amb esperança.

Diversos autors i autores han proposat que la resiliència té diverses dimensions, i que es poden treballar cap a la millora personal i social. La perspectiva de Vanistendael (1997), proposa a part de tenir sentit de vida i transcendència com element clau per a sortir-se'n o millorar; n'hi ha d'altres com l'existència de *xarxes socials informals*; *l'autoestima positiva*; *la presència d'aptituds i destreses*, i *el sentit de l'humor*.

També hi ha estudis que han mesurat les capacitats resilients, intentant trobar els factors que millor les expressen. En primer terme, tenim que l'escala de Connor i Davidson va reflectir com a dimensions:

- » La competència social, alts estàndards i tenacitat.
- » La confiança en sí mateix o mateixa, tolerància de situacions negatives i l'enfortiment dels efectes de l'estrès.
- » Relacions segures i acceptació del canvi; control.
- » Influència espiritual (1999; a Palomar i Gómez, 2010).

De la mateixa manera, l'instrument de Friborg i cols. (2001; en op. cit.) descriu les dimensions de competència personal, competència social, coherència familiar, suport social i estructura personal; aquest últim, en termes de regles i activitats.

Per altra banda, Saavedra (2005) sosté que per a què una persona operi en un entorn hostil intervenen factors protectors en diverses àrees del desenvolupament, com ara els personals (alt nivell intel·lectual verbal; disposició a l'apropament social; sentit de l'humor positiu; equilibri en l'estat biològic), cognitius i afectius (empatia, alta



autoestima; motivació d'assoliment; sentiment d'autosuficiència; confiança) i psicosocials (ambient agradable i familiar; figures que donen suport; comunicació oberta; estructura estable; bones relacions amb les figures de referència).

Prenent tot això en compte, en els serveis que gestionem busquem promoure la resiliència en les persones de forma concreta amb:

- ◇ **Vinculacions afectives segures, fiables i contínues com a mínim amb una persona significativa;** de preferència de l'entorn familiar o si no de l'entorn social, entre els quals hi poden estar els i les nostres professionals.
- ◇ **Facilitar processos relacionals que permetin donar un sentit o significat a les experiències.** Això equival a facilitar la presa de consciència i simbolització de la realitat familiar i social per dura que sigui. Procediments tals com el seguiment educatiu o la història de vida contribueixen a l'assoliment d'aquest objectiu.
- ◇ **Oferir suport social; és a dir, facilitar l'emergència d'entorns psico-socio-afectius adients.** Això es concreta tant dins de la programació pròpia dels serveis, com aprofitant la xarxa de recursos que pugui oferir la comunitat.
- ◇ **Afavorir experiències que promoguin l'alegria, l'optimisme i una actitud positiva.** S'intenta que aquests siguin trets transversals en totes les dimensions de l'acció social.
- ◇ **Afavorir el desenvolupament de la creativitat i l'expressió artística;** de manera constructiva i continuada.



- ◇ El foment d'expectatives clares i d'alt abast, però realistes, congruents i compatibles amb les possibilitats i limitacions de les persones.
- ◇ El foment de la participació significativa; és a dir, que tingui transcendència i influeixi en les decisions que es prenen relatives a la pròpia vida, reconeixent el dret a la participació.
- ◇ Fixar normes i límits clars.

Una altra idea que prenem com a fonamental és que **la resiliència és pot promoure però no és una tècnica d'intervenció**. Així doncs, per tal que la persona sigui capaç d'atorgar-li un significat a l'experiència, adreçat a la millora o la superació de les dificultats, resulta bàsic tenir un sentit i l'elaboració de la realitat viscuda, de les limitacions pròpies i del context. Com diu Vanistendael (2005), hem de **dirigir una nova mirada a la realitat** per buscar els elements positius per construir una vida més enllà dels danys, i aplicant dues frases, fàcils d'entendre però difícils d'aplicar: “només podem construir amb allò positiu” i “positiu no vol dir però necessàriament perfecte.” La clau es troba en ser capaç de donar un servei de qualitat incorporant els elements valuosos de les diverses perspectives sobre la resiliència.

La teoria general de sistemes

Com dèiem, per a comprendre de manera integral com es dóna la promoció de la resiliència en un context determinat, necessàriament hem de fer referència a la perspectiva sistèmica.

La Teoria General de Sistemes (TGS) va ser concebuda per Ludwig von Bertalanffy des de la dècada de 1940 amb la finalitat de proporcionar un marc teòric i pràctic a les ciències naturals i socials en diferents problemàtiques. Aquesta esdevingué un salt en el nivell de pensament i la forma d'observar la realitat que influí al seu torn en la construcció de les noves teories sobre la comunicació humana: mentre que el mecanicisme contemplava el món seccionat en parts cada vegada més petites, el model dels sistemes descobrí una forma holística d'observació (Bertalanffy, 1976/2004). La idea bàsica d'aquest autor és que **un sistema és un complex d'elements en interacció amb una finalitat comú**.

Els principis bàsics d'aquest enfocament es basen en les següents característiques:

- ◇ **Totalitat:** Un sistema és un tot organitzat que va més enllà que la suma de les seves parts. Per tant, no es poden entendre les seves propietats a partir de l'estudi únicament dels components individuals havent de tenir en compte la seva totalitat.
- ◇ **Integritat dels subsistemes:** els sistemes complexos estan formats per subsistemes que es relacionen entre sí. Cadascuna d'aquestes relacions també pot ésser considerada com un subsistema i estudiada per dret propi.



- ◇ **Caràcter circular de la influència:** Dins un sistema el patró d'influència és circular més que lineal. Tots els components són mútuament interdependents i el canvi en un d'ells té implicacions en tots els altres. Per tant és insuficient afirmar que un element és la 'causa' d'un altre, donat que l'afectació és de caràcter recíproc.
- ◇ **Estabilitat i canvi:** Els sistemes són afectats per tot tipus d'influències externes. En la mesura en què cada sistema intenta mantenir un estat d'estabilitat, existeix tendència a oposar resistència, en aquest cas el sistema com a totalitat ha de canviar encara que inicialment la influència externa afectés únicament a un dels components.

2.1 PERSPECTIVA SISTÈMICA EN EL TREBALL D'INTERVENCIÓ SOCIAL.

Entenem la família biològica i/o el nucli de convivència com els sistemes més rellevants en els que les persones que atenem més interactuen influenciant-se mútuament.

Salvador Minuchin, creador de la teràpia familiar estructural (1974) presenta un model que comprèn a la família com un sistema que tendeix a la defensa de la seva estabilitat davant els canvis en les seves condicions i influències internes i externes, cosa que acostuma a afavorir la disfuncionalitat mitjançant mecanismes de manteniment del patiment en la família o d'algun o alguna de les seves membres. El restabliment de jerarquies, la formulació de límits clars, la definició de rols i funcions i la dissolució d'aliances ajudarien a retornar a una estructura familiar funcional. També considera les criatures com a legítimes interlocutores de la família, coneixedores del que passa en la dinàmica familiar. Les revisions amb perspectiva de gènere del model sistèmic aporten que s'ha de tenir en compte no només el microsistema (la família) sinó també tot els altres nivells de sistemes



que l'emmarquen i les relacions de poder que es construeixen sota aquests. No es pot tractar de la mateixa forma la violència contra una dona que contra un home o la violència contra una persona occidental que la que és contra una racialitzada, ja que en els segons casos són violències estructurals sustentades en un sistema ideològic d'opressió. Sovint, hi ha dinàmiques violentes o de poder tot i un model aparentment funcional, i aquestes no són el nostre objectiu a assolir. Busquem poder acompanyar a les persones a teixir relacions familiars sanes, sota els principis d'autonomia i igualtat.

A partir de l'enfocament sistèmic podem dir que la estància en un servei residencial ha de ser temporal i ha de permetre a l'usuariat mantenir el vincle amb les seves famílies, partint del principi de **coeducació** i **no de substitució**. És a dir, que l'estància al recurs no és una finalitat en si mateixa ni un sistema que pretengui ser tancat, sinó que en tot moment s'enllaça amb la realitat familiar, encara que aquesta sigui de desinterès o falta de presència en la vida del fill o la filla.

La TGS prendrà especial rellevància en les dinàmiques d'interacció, organització, rols, sinèrgies i aliances que determinaran el sistema familiar. Des d'aquesta perspectiva es poden observar les diferents capacitats i manques de funcionalitat del sistema, cosa que permetrà el disseny d'una intervenció basada en l'abordatge de les necessitats específiques de cada membre del mateix. S'incidirà especialment en el desenvolupament de competències parentals i/o marentals i mecanismes d'interrelació (comunicació, vincle afectiu, etc.) Des d'aquesta perspectiva, les persones no són les que tenen els problemes o dificultats en si, sinó que n'esdevenen l'indicador, i la seva problemàtica individual sempre cal explicar-la i abordar-la en el sí de les relacions del seu sistema. Per tant defuig de 'culpabilitzar' a la



persona, focalitzant-la en una disfunció del sistema.

Des dels nostres serveis **treballem amb les famílies des d'un enfocament sistèmic**, tractant-les com un sistema format per subsistemes que es relacionen entre sí, observant tant el conjunt familiar com les persones que en formen part. Observem les pautes de relació que existeixen entre membres de la família, que venen donades per la seva estructura, el rol que té cadascú i la seva utilitat per al sistema familiar, per tal de potenciar el que funciona i acompanyar en el canvi del que és disfuncional.

Cerquem crear una aliança amb la família validant als i/o les progenitores com a expertes coneixedores de la seva pròpia situació i com a agents possibilitadores del canvi. L'objectiu serà la redefinició de la situació que dóna sentit al seu malestar per tal de viabilitzar el canvi esdevenint funcional. Utilitzarem la seva experiència i aprofitarem aquesta informació i coneixement amb la intenció tant de millorar les relacions familiars com d'elaborar un treball conjunt per tal d'acompanyar en el procés.

Prendrà especial rellevància la relació que s'estableix entre família i professional del recurs per a l'èxit en la intervenció. Cal crear una aliança educativa partint del principi de coeducació, basada en la confiança, la comunicació sincera i el compromís mutu. Esdevé necessari consensuar uns objectius comuns que possibilitin el canvi i la millora de les relacions familiars. S'observaran les capacitats parentals i/o marentals, potenciant-les, i possibilitant l'adquisició de noves, donant poder a la família en el propi procés de canvi.

Per a la viabilitat de la intervenció amb les famílies és imprescindible que la família sigui coneixedora dels motius i situació pels que es fa ne-



cessari elaborar un treball conjunt. D'altra banda cal oferir informació clara sobre què s'espera d'aquestes i obtenir informació sobre les seves expectatives vers el treball a realitzar. Caldrà emprendre un treball transdisciplinari amb altres recursos i serveis per fer extensiu el treball que es porta a terme i redefinir rols, funcions i formes de comunicació.

Hem d'evidenciar si es repeteixen pautes transaccionals de relació, patrons de conducta i/o de relació anteriors que puguin estar interferint en un bon desenvolupament de les competències parentals i/o marentals oferint una alternativa si fos necessari.

Cal identificar el funcionament del subsistema parental i/o marental, conjugal i fraternal per tal d'aclarir els rols existents i les funcions de cada membre, garantint una funcionalitat òptima, i modificant els límits difusos i/o laxos entre els diferents subsistemes, potenciant els límits clars i definits. D'aquesta manera podrem identificar conjuntament amb la família les dinàmiques de relació tòxiques per a poder ésser canviades per alternatives adequades.

D'altra banda, el fet de treballar amb les relacions paterno i/o maternofiliales i d'aferrament i vinculació més essencial fa evident la importància de considerar aquesta perspectiva i prendre-la en compte en el treball dels serveis.

Aquesta concepció de sistemes es veu reflectida en qualsevol situació relacional on intervenen sistemes i subsistemes de persones. Les accions socioeducatives vinculades a una comunitat o un territori incorporen també aquesta perspectiva.

La teoria del vincle i base segura

Una de les primeres necessitats de l'esser viu en les seves primeres etapes de vida és el vincle afectiu o aferrament. Els estudis han demostrat que depenent de la forma que les persones adultes responen a les necessitats de les criatures, i la manera de vincular-se en aquestes primeres etapes en termes d'empatia, afecte mutu i reconeixement de la vàlua de l'altra, s'estructuraran els patrons de respostes conductuals i emocionals que influiran al llarg de tot el desenvolupament de la persona. La "plataforma de llançament" potencial de sociabilitat ve donada pel clima afectiu generat de la interacció amb els pares i/o les mares i el grup social primari; del vincle social primordial amb la figura principal i la família nuclear, del qual arrenquen els llaços socials (Perinat, 2014).

La teoria del vincle afectiu elaborada per Bowlby en la seva trilogia Attachment and Loss planteja la necessitat universal que té, tant l'espècie humana com altres espècies animals, de formar aferraments afectius amb altres congèneres. El paradigma principal que defineix aquesta teoria és la importància de la interacció a partir de la unió o lligam d'una persona amb una altra que és per a nosaltres significativa i amb la qual hem tingut algun tipus de relació, en particular fa referència a les i els progenitors o qui n'ocupi el lloc. Tanmateix cal tenir en consideració que el vincle afectiu sorgeix del significat que adquireix per un la persona, i del sentit que té per la pròpia subjectivitat la seva presència en la nostra vida. És rellevant dir que Bowlby va especificar que els vincles es mantenen de per vida —no essent



exclusius de la primera infància, com sovint es creu- que està en consonància amb la resta d'enfocaments en què ens recolzem i que fem servir per la nostra intervenció.

La creació de vincles afectius té un valor de supervivència i es desenvolupa en circumstàncies òptimes quan els pares i/o la mares responen de manera positiva a les demandes de seguretat i proximitat espacial de l'infant (Bowlby, 1969). Aquest i d'altres autors com ara Spitz, Bretherton i Rutter van evidenciar la importància de la relació vinculant per al benestar i el desenvolupament infantil sà i normal a partir dels casos que van estudiar de criatures amb perturbacions, que havien sigut privades d'una vinculació afectiva segura o permanent en períodes clau del desenvolupament o de manera total. En molts dels casos atesos, les persones adultes referents qui cuiden de les criatures no han estat capaces de respondre adequadament a les seves necessitats i demandes en les seves primeres etapes. Aquest fet ha generat, com explicàvem, un estil de vincle afectiu o aferrament insegur (de tipus evitatiu, ansiós, ambivalent o desorganitzat), que ha influenciat el desenvolupament de la personalitat, l'estil relacional i conseqüentment les seves respostes, i en alguns dels casos, originant certes psicopatologies.

Considerem clau que s'entengui la importància del vincle, i que hi hagi una connexió molt directa entre l'estil de vincle adquirit i la conformació bàsica de resposta, del condicionament físic i funcional que han adquirit les tendències innates i biològiques, a partir de les primeres experiències. Això és perquè el nostre model de treball se centra en el **foment del vincle afectiu com a eix transversal en tota la nostra acció d'intervenció social que pot tenir un caràcter terapèutic i reparador.**



d'intervenció social que pot tenir un caràcter terapèutic i reparador. En segon terme, Rutter, deixeble de Bowlby, va actualitzar alguns dels coneixements sobre les seqüeles de no establir un vincle o de trencar-lo, enumerant algunes patologies clíniques i socials, però afirmant alhora que l'ambient i les experiències ulteriors hi tenen també una part important (1981; cit. a Perinat, 2014). Des d'un punt de vista clínic, les seqüeles de les mancances afectives es veuen únicament sota el prisma de la relació vinculant pare i/o mare-criatura i és on caldria intervenir; però quan s'incorpora la perspectiva sistèmica, es comprèn que el vincle pot no ser "el fet primari", sinó **conseqüència que el nínxol ecològic estigui pertorbat**. Aquí hi entren qüestions com les patologies de les persones adultes que en formen part, o les situacions d'estrès social a les quals no es pot fer front. Així, aquest autor ofereix una explicació a per què hi ha casos de conductes antisocials de criatures correlacionades amb ambients domèstics no funcionals o en procés de trencament, que abans s'explicaven per un dèficit afectiu matern, però que no necessàriament ha sigut d'aquesta manera. Tenint en compte que **la conjuntura social intervé en la relació vinculant, podem comprendre que els llaços familiars estan mediatitzats per l'organització social**; és a dir, que tant el vincle mare-fill com la dinàmica familiar estan inserits i lligats en nivells sistèmics. Bowlby inicialment parlava de l'aferrament amb la mare, partint de postures criticades per ser essencialistes des del punt de vista biològic. Actualment sabem que aquest vincle es pot construir amb més d'una persona, i que aquesta pot ser el pare i/o la mare, dos pares, dos mares, el o la tutora legal o alguna persona de la unitat familiar –biològica o no-. En definitiva, qui exerceixi el rol referent de cures.



En la metodologia de treball que duem a terme es prenen en compte totes aquestes consideracions per tal d'entendre el tema de les mancances afectives, que s'insereix en aquesta dinàmica sistèmica: no es pensa linealment com a producte exclusiu d'un vincle afectat, sinó lo incorpora en un conjunt multifactorial de causes que determinen una situació de maltractament, i a diferents nivells. En síntesi, el clima afectiu es constitueix amb la totalitat d'elements de l'entorn, incloent les relacions d'afecte, igualtat i reciprocitat un a un, però també més enllà, **en la creació d'un context.**

Incorporant totes aquestes idees i que les experiències primerenques són molt importants però no determinants adquireix importància el tema de la resiliència abans analitzat, en tant que permet sortir-se'n de les situacions difícils, per molt que ho hagin sigut, i possibilitant la **transformació integral de l'experiència.**

3.1 BASE SEGURA

La Base Segura és aquella anomenada “zona de confort”, la qual és determinada en gran mesura per l'accessibilitat i capacitat de resposta de la figura principal d'afecte o persona amb qui s'estableix el vincle abans definit. Aquesta base segura deriva de la teoria de l'aferrament i se'n converteix en un element clau, referint-se al vincle emocional que desenvolupa una criatura amb qui la cuida, i que li proporciona la seguretat emocional indispensable per un desenvolupament adequat de la seva personalitat.

A més a més de la seguretat, l'aferrament proporciona a la criatura o jove ser acceptada i sentir-se protegida incondicionalment. Les respostes associades a la base segura per part de la figura referent o qui cuida, inclouen la responsabilitat, la coherència, la fiabilitat, la sintonització, la capacitat per absorbir la protesta, i la capacitat per veure



l'altra persona angoixada com a autònoma i sensible amb sentiments i projectes propis (Brower, 2009).

A l'hora de sustentar els processos de les persones ateses cal sostenir-se en aquesta teoria i conceptes. L'estrella de Base Segura de Bowlby i Schofeld, referent a diverses dimensions d'interacció parental i/o marental, també ajuda a orientar l'acció i intervenció.

Aquesta figura mostra de manera gràfica, senzilla i sintètica la connexió entre els elements clau que contribueixen a què les persones es sentin membres d'una família, a tenir confiança, a desenvolupar la capacitat de gestionar o controlar els seus sentiments, les pròpies competències i ser cooperatives (Hernán i Lineros, en xarxa).

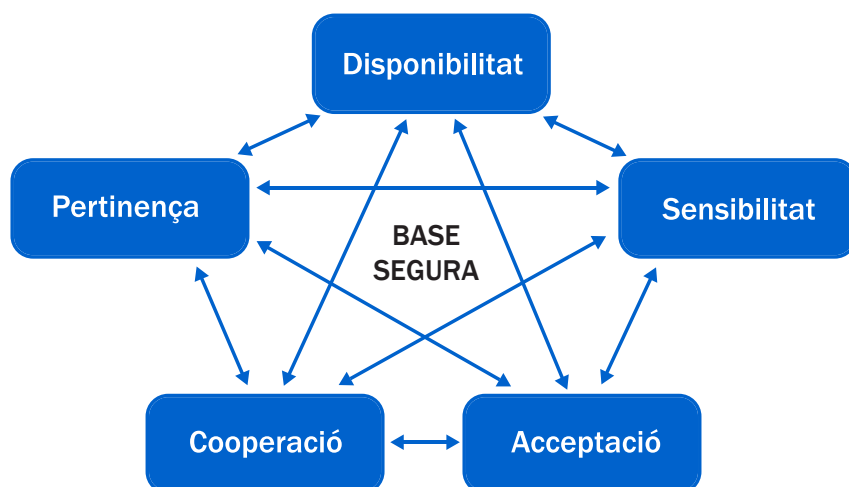


Fig. 1. Estrella de Base Segura.



Així doncs, per poder construir vincles segurs, reparadors i que generin contextos de seguretat amb les persones que atensem hem de ser capaços de desenvolupar i transversalitzar les següents pautes i comportaments:

- ◇ Mostrar-se disponibles. Ajudar a la persona atesa a tenir confiança; prendre atenció a les seves necessitats i transmetre missatges de disponibilitat des dels serveis. Aconseguir-ho vol dir que qui serà protagonista d'aquesta intervenció socioeducativa es percebrà com a persona significativa per al o la professional, adquirint així seguretat.
- ◇ Mostrar-se sensibles. Afavorir l'autocontrol dels seus sentiments i les seves conductes, També per ajudar a estructurar el seu temps considerant totes les seves necessitats i interessos, i fomentant l'empatia de manera constant. Els col·lectius en risc social que atensem han de percebre que algú els comprèn, que els seus sentiments tenen sentit i que poden controlar-los; també que les altres persones tenen opinions i sentiments, i que poden ser diferents dels seus.
- ◇ Transmetre acceptació. Promoure el desenvolupament de les potencialitats i capacitats de la persona atesa, així com del seu autoconcepte i la seva autoestima. Tanmateix acompanyar i ajudar a assumir les seves limitacions.
- ◇ Incentivar la cooperació. Ajudar a l'altra persona a sentir-se competent i capaç per a fer coses en l'àmbit de la vida quotidiana, per a dialogar i negociar amb un marc concret i uns límits clars. Promoure des del servei la capacitat de triar i de sortir-se'n, i aconseguir des de la cooperació que l'usuari interioritzi que pot fer una



gran quantitat de coses i eleccions dins dels límits establerts, amb capacitat de consensuar els seus objectius mitjançant el diàleg.

- ◇ Pertinença. Promoure que l'usuari senti que forma part constitutiva del servei. Facilitar que pugui parlar de la seva història, de la seva família i que la valori; establir en la mesura del possible un treball col·laboratiu i d'implicació de la família per trobar un equilibri. Aconseguint això, ajudem a estar còmodament al servei i amb la seva família.

En aquest context, adquireix rellevància el concepte d'intel·ligència emocional, conjunt de capacitats relatives a l'afecte que es pot i cal treballar educativament en aquest entorn —en tots, en realitat. Les persones amb intel·ligència i educació emocional són capaces de relacionar-se assertivament (sense vincles de dominació ni submissió) i tenir una base més sòlida.

4

La intel·ligència i educació emocional

Aquest és l'altre paradigma teòric que considerem rellevant i significatiu a l'hora de dissenyar les nostres intervencions amb els col·lectius vulnerables que els nostres serveis atenen.

En l'actualitat, el coneixement en Intel·ligència emocional (IE) se sol estipular en dos models (Oberst i Lizeretti, 2004):

- ◇ **D'habilitats:** basant-se en les teories de la intel·ligència, aquests models manifesten que la IE és un conjunt d'habilitats cognitives relacionades amb les emocions, però poc amb la personalitat. Els principals representats dins d'aquest model són Salovey y Mayer (1990, 1997), primers en encunyar aquest terme. Defineixen la IE com la capacitat per a desenvolupar determinades habilitats socials com la de percebre i valorar les emocions pròpies i alienes, i expressar-les amb exactitud. També l'habilitat de generar i/o accedir sentiments que faciliten el pensament; comprendre emocions i regular-les, promovent un creixement emocional i intel·lectual individual, en ser capaç d'utilitzar els sentiments per a motivar, planejar i assolir diferents objectius en la pròpia vida i solucionar problemes.
- ◇ **De personalitat o mixt:** la IE es considera una combinació d'habilitats emocionals i trets de personalitat, com ara l'assertivitat i l'optimisme, i relacions interpersonals.
 - » Un dels principals representants d'aquestes perspectives és Daniel Goleman, que en el seu llibre *Emotional Intelligence* (1996)



la defineix com la capacitat de reconèixer els nostres propis sentiments i els aliens, de motivar-nos i de gestionar bé les nostres emocions, en nosaltres i en les nostres relacions. Explica que la intel·ligència emocional es pot organitzar en 5 capacitats: conèixer les emocions i sentiments propis, gestionar-los, reconèixer-los, crear la pròpia motivació i gestionar les relacions. A aquest autor se li critica la poca validesa empírica que té el seu model i que inclogui aspectes massa amplis alhora (trets de personalitat, valors, actituds) però sense fer referència al coeficient intel·lectual.

- » Reuven Bar-On, per la seva banda, basa la seva teoria en la intel·ligència social, considerant fonamentals els elements “no intel·lectuals” per a poder determinar la capacitat d’adaptació de les persones; és a dir, les emocions i els aspectes de la personalitat (Bar-On i Parker, 2000). Aquest autor parla d’un conjunt d’habilitats personals, socials i emocionals que influeixen en el nostre benestar, i capacitats emocionals personals i interpersonalment per adaptar-se a l’entorn. Capacitats per a identificar, comprendre i expressar emocions i sentiments propis i aliens, controlar-los, resoldre conflictes interpersonalment i l’auto-motivació. El seu model inclou les dimensions d’intel·ligència intrapersonal i interpersonal; adaptabilitat; maneig de l’estrès, i estat general d’ànim. Per Bar-On, una persona emocionalment intel·ligent és capaç d’identificar i expressar les seves emocions, té auto-respecte, estimula relacions saludables sense caure en la dependència i dirigint la seva vida cap a la satisfacció plena.
- » Robert Cooper també s’interessa per l’estudi de la intel·ligència emocional, i la descriu com la capacitat de sentir, entendre i



aplicar amb eficàcia el poder i l'agudesesa de les emocions com a font d'energia humana, informació, connexió i influència (Cooper i Sawaf, 1996). Aquest tipus d'intel·ligència requereix que aprenguem a reconèixer i avaluar els nostres sentiments –tant en nosaltres com en altres– i que responguem adequadament a ells, aplicant efectivament la informació i l'energia de les emocions en la nostra vida quotidiana. Segons l'autor, l'estudi i consideració d'aquesta capacitat ens està ajudant a saber com millorar les nostres capacitats de raonament i, al seu torn, a fer un millor ús de l'energia de les nostres emocions, de la saviesa de les nostres intuïcions i el poder inherent en la nostra habilitat de connectar a nivell fonamental amb nosaltres qui ens envolta.

Tot plegat, podem comprendre la intel·ligència emocional com un conjunt d'habilitats i destreses que ens permeten conèixer i **expressar de manera equilibrada les pròpies emocions, entendre les de la resta, i fer servir aquesta informació per guiar la nostra manera de pensar i el nostre comportament**, així com crear estructures mentals que afavoreixen la nostra pròpia productivitat.

En les actuacions que es desenvolupen als serveis que gestionem posem molt èmfasi en el tipus de relació que establim amb la persona usuària i en el desenvolupament de les habilitats emocionalment intel·ligents. Potenciem les relacions basades en el tracte empàtic, on s'entén, es valora i es té present a la persona. Promovem que la relació sigui d'acompanyament, de suport i de respecte, on entra la col·laboració, la participació i la inclusió de l'altra. És una relació basada en l'autenticitat i en fer-se'n càrrec del malestar de l'altra, reconeixent-lo: per donar una atenció global a l'usuari, perseguim que les actituds que caracteritzin als i les professionals siguin cohe-



rents amb uns principis d'ètica i amb unes competències bàsiques que assegurin posar en pràctica habilitats comunicatives i d'autoco-neixement; que reflecteixin saber posar-se en el lloc de l'altra, i ser capaç d'expressar i reconèixer el que necessita.

4.1 L'EDUCACIÓ EMOCIONAL

L'educació emocional és un procés educatiu continu i permanent que ha d'estar present al llarg de tota la vida ones poden produir conflictes que afecten l'estat emocional i que requereixen una atenció específica.

L'educació emocional és una forma de prevenció primària inespecífica, consistent en facilitar l'adaptació global i intentar minimitzar la vulnerabilitat als problemes i a les disfuncions o prevenir la seva ocurrència. Concretament les criatures i joves que atenem necessiten, en el seu desenvolupament, que se les proporcionin recursos, habilitats i estratègies per a enfrontar-se amb els dilemes de la vida quotidiana i les inevitables experiències que la vida els depara (Fernández-Berrocal i Extremera, 2005; Oberst i Lizeretti, 2004). El caire preventiu de les intervencions que es puguin realitzar és en el sentit de prevenir problemes com a conseqüència de pertorbacions emocionals: se sap que podem incórrer en tenir pensaments inapropiats com a conseqüència d'una falta de control emocional. I això pot conduir, en certes ocasions, a determinats comportaments autodestructius, com ara el consum de drogues, conductes sexuals de risc, aïllament, violència, autolesions, etc. L'educació emocional es proposa contribuir a la prevenció d'aquests efectes.

D'altra banda, el focus es posa en el desenvolupament del potencial humà de la joventut; és a dir, tenir la perspectiva de màxim assoliment en el terreny personal i social, de totes les facetes de la perso-



na. Això inclou el desenvolupament de la intel·ligència emocional i la seva aplicació en les situacions de la vida. Per extensió això implica fomentar actituds positives davant la vida, habilitats socials, empatia, etc., com a factors de desenvolupament de benestar personal i social. En aquest sentit, l'educació emocional té per objecte el desenvolupament de les competències emocionals. Aquestes estan en funció de les experiències vitals que cada qual ha tingut en les relacions familiars, d'amistat, l'entorn formatiu, etc. També es pot considerar que la intel·ligència emocional és una capacitat, en tant que inclou aptitud i habilitat; el rendiment emocional representaria l'aprenentatge. **Es dóna competència emocional quan s'ha aconseguit un determinat nivell de rendiment emocional** (Mayer i Salovey, 1997; Saarni, 1988).

Els i les integrants del grup CASEL (Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning), un important projecte que intenta desenvolupar de manera aplicada i educativa la IE, descriuen l'aprenentatge social i emocional com el procés mitjançant el qual adquirim i apliquem efectivament el coneixement, actituds i habilitats necessaris per a entendre i gestionar emocions. També, posar i assolir metes positives, sentir i mostrar empatia, establir i mantenir relacions positives, i prendre decisions responsables (CASEL, 2015). El CASEL proposa cinc grups d'habilitats o aptituds essencials per a la intel·ligència emocional, les quals resulten interessants d'especificar aquí donada la perspectiva aplicada que tenen cap al seu foment en els entorns educatius:

- ◇ **Autoconsciència:** identificar els propis pensaments i sentiments, i detectar com influeixen en les decisions i en les accions. Inclou avaluar acuradament les pròpies fortaleses i limitacions i posseir un sentit ben fonamentat de confiança i optimisme.



- ◇ **Autoconsciència social:** identificar i comprendre els pensaments i els sentiments de la resta desenvolupant la empatia i ser capaç d'adoptar el seu punt de vista. També, entendre les normes ètiques i socials de comportament, i reconèixer els recursos i suports familiars, escolars i comunitaris.
- ◇ **Autogestió:** regular efectivament les emocions, pensaments i comportaments en diferents situacions. Inclou gestionar l'estrès, controlar els impulsos, auto-motivar-se i establir i treballar per assolir objectius a curt i llarg termini, de tipus personal i acadèmic, sent capaç de fer front als obstacles que poden aparèixer.
- ◇ **Preses de decisions responsables:** generar, executar i avaluar solucions positives associades als problemes, i considerar les conseqüències a llarg termini de les accions per a una mateixa i per als altres persones. També, l'habilitat de fer eleccions constructives i respectuoses de sí mateixa i les interaccions socials, basant-se en la consideració de l'ètica, la seguretat i les normes socials.
- ◇ **Habilitats interpersonals i de relació:** expressar el rebuig a les pressions negatives de les persones que ens envolten i treballar per a resoldre conflictes amb l'objectiu de mantenir unes relacions sanes i gratificants amb les persones i el grup. Inclou a més habilitats per a comunicar-se clarament, escoltar activament, cooperar, negociar constructivament els conflictes i ser capaç de buscar i oferir ajuda quan cal (ibid.).

Així doncs, el nostre treball consisteix en fer viables i reeixides aquestes habilitats dins del context residencial i en les relacions a fora.

5 La planificació centrada en la persona i el model comunitari

L'eix central de les nostres intervencions en els serveis que gestionem és la persona atesa i la millora de la seva qualitat de vida. Aquesta s'entén com "un concepte que reflecteix les condicions de vida desitjades per una persona, relatives a les vuit dimensions troncales de la seva vida: benestar emocional, relacions interpersonals, benestar material, desenvolupament personal, benestar físic, autodeterminació, inclusió social i drets" (Schalock, 2000, p. 347).

Paral·lelament, entenem el concepte de qualitat de vida tenint en compte diverses qüestions:

- ◇ Una **nova percepció de les possibilitats vitals** de les persones en situació de risc d'exclusió social; prestant més atenció als següents aspectes clau:
 - » L'autodeterminació; recolzat en l'article 12 de la Declaració dels drets de les persones amb discapacitats intel·lectuals de l'ONU (ONU, 2008), el qual especifica que s'han de respectar els seus drets, la seva voluntat i les seves preferències.
 - » La inclusió comunitària; segons la definició d'inclusió social de la Unió Europea de 2004.
 - » La igualtat i les possibilitats reals i viables per a l'actualització del seu potencial humà.

- ◇ Una **atenció centrada en la persona i l'entorn**; d'acord amb les definicions abans citades que emmarquen la nostra acció, i amb la definició de J. O'Brien (2002) del model de Planificació centrada en la persona (PCP). Aquesta planificació s'entén com un procés



estratègic de col·laboració per ajudar a les persones a accedir a suports i serveis per incrementar la seva qualitat de vida, basat en les seves preferències, valors i eleccions (FEAPS, 2007).

- ◇ Un desenvolupament de les opcions i els **sistemes de suport** basats en la comunitat, sempre però donant importància central al punt de vista, les eleccions i l'experiència de la persona (segons el Model de suports de Schalock y Verdugo; esmentat a Schalock, Brown i Brown, 2002).
- ◇ Un ús de la informació sobre els resultats relacionats amb la qualitat de vida per a múltiples fins, partint de la visió de la persona com a un tot des de la concepció **biopsicosocial** i l'enfocament **sistèmic**.

Finalment, tenint en compte els valors del respecte i l'escolta activa de la persona per tal que aconseguim una **vinculació sana i efectiva** que ens ajudi a potenciar l'autoestima de qui atenem, i potenciar i ajudar a despertar les seves **capacitats resilients**.

També garantim un procés de **millora continua**, a partir de la participació de l'equip en espais d'anàlisi, revisió i avaluació de la pràctica professional, eix central del sistema de qualitat del grup d'entitats. Cal que els recursos s'adaptin a les persones i no les persones als recursos; per aquest motiu es treballa des de la flexibilitat de serveis, atenent i acompanyant en tot moment les diverses necessitats d'aquestes en les diferents etapes i moments del seu procés vital.

Així, integrant els punts especificats abans, podem dir que treballem per:

- ◇ L'**autogovern** de les persones amb discapacitat; considerant que la llibertat i l'autonomia són necessitats bàsiques i drets que s'han de



garantir, i és per això que les reconeixem com a persones jurídiques, a les quals només cal donar recolzament. També considerem que les mesures de salvaguarda que es prenguin han de ser adequades, efectives, respectant els drets, la voluntat i les seves preferències, sense conflicte d'interessos ni influència indeguda; sempre proporcionals i adaptades a les circumstàncies de la persona, segons marca l'article 12 de la Convenció dels drets de les persones amb discapacitat (ONU 2008) citat abans.

- ◇ La **inclusió social**; entesa com un procés que assegura que qui està en risc de pobresa i exclusió social tingui les oportunitats i recursos necessaris per participar completament en la vida econòmica, social i cultural gaudint d'un nivell de vida i benestar que es consideri normal en la societat en la que viuen. La inclusió social assegura que es tingui una major participació en la presa de decisions que afecta les seves vides i l'accés als seus drets fonamentals. Així doncs, la Fundació Plataforma Educativa treballa independentment de la cultura d'origen, capacitats, gènere o situació social de la persona i conjuntament amb professionals de la xarxa, per tal que totes tinguin les mateixes oportunitats i recursos per poder participar de la vida comunitària i per tant, sentir-se incloses dins la societat.

5.1 MODEL COMUNITARI CENTRAT EN LA PERSONA

Seguint aquest tarannà d'intervenció personalitzat i inclusiu, la nostra fundació desenvolupa la proposta d'intervenció comunitària i social des del **model d'atenció comunitària centrat en la persona que proposa la taula del tercer sector** i es que fonamenta en els principis de dignitat, capacitat i autonomia de la persona. Ha estat definit com aquell que promou les condicions necessàries per a la consecució



de millores en tots els àmbits de la qualitat de vida i el benestar de la persona, partint del ple respecte a la seva dignitat i drets, als seus interessos i preferències, i a la seva participació activa en la comunitat de la qual forma part.

Per això aquest model ha de ser integral, personalitzat i transversal en relació als diferents àmbits que l'afecten de forma rellevant. Hi ha 6 vectors que defineixen aquest model comunitari centrat en la persona: atenció des de la comunitat, integrat amb altres serveis, personalitzat, amb autonomia de decisió, multidisciplinar i preventiu.

Les propostes i activitats d'implicació comunitàries són aquelles en les que els serveis, en concret **les persones a les quals atenem, es vincularan a la comunitat i mitjançant activitats i accions** que es realitzen en l'entorn social que els envolta. També treballarem amb les famílies en col·laboració i coordinació amb altres agents i entitats municipals, i sobretot, en relació amb aquelles persones que estan intervenint i interactuant en el seu dia a dia.

Els objectius d'aquestes accions són:

- » Actuar de manera transversal, integradora i interdisciplinària per a la millora de les condicions socials dels col·lectius atesos.
- » Fomentar la coresponsabilitat i el compromís actiu amb l'usuariat i diferents agents socials implicats i implicades.
- » Donar respostes a les noves necessitats mitjançant accions preventives.
- » Facilitar a les famílies amb més desavantatge social una major integració per tal d'evitar la fractura social.



Les accions comunitàries que es portaran a terme facilitaran:

- » Millor vinculació entre professional-usuariat-família i entorn.
- » Increment de l'experiència ciutadana i de la capacitat de la població per intervenir sobre aquelles circumstàncies per les quals són afectats i afectades.

Suport conductual positiu i model biopsicosocial

L'acció socioeducativa que es du a terme en els nostres serveis, contempla mecanismes per fer front als trastorns de conducta o conductes desafiants que presenten les persones que atenem. De tal manera que intervenim des d'una **vessant preventiva proactiva**, afavorint l'aparició de conductes positives i establint tot una sèrie d'intervencions per identificar la funcionalitat de la conducta problemàtica, les circumstàncies que la mantenen i l'entorn en què es desenvolupen, per tal de fer intervencions més efectives.

Tenim en compte la visió de la Conducta problema analitzada per autors com ara Emerson i Leadbeater: no considerant-la com una "característica" de la persona (per ex., una personalitat patològica), o aquesta com la generadora del conflicte; veiem més aviat el problema com no només present en aquesta, sinó en **la interacció** de les seves capacitats i característiques amb el seu entorn (Xatruch, Català, Pons i López; 2012). Entenent que és més fàcil canviar l'entorn que les característiques personals, el repte seria proveir d'un entorn adequat i de màximes possibilitats, que eviti l'aparició d'aquestes conductes; tal com sostenen els paradigmes d'intervenció més avançats en relació al tema. En aquest context és que es posa en funcionament el **suport conductual positiu**; potenciant alhora les competències professionals i buscant la maximització de les dels serveis rehabilitadors.

Hem de tenir en consideració també el **model biopsicosocial**, promogut sobre tot per G. Engel (1977) apropant-nos a l'ésser humà i la



malaltia des de la comprensió dels sistemes integrats que els integren:

- » El **sistema biològic**, relacionat amb els factors químics, orgànics i la part estructural i funcional de la salut i les patologies; així com els efectes sobre el funcionament orgànic de la persona.
- » El **sistema psicològic**, associat als efectes dels factors psicodinàmics (personalitat, motivació, afectivitat, cognició) i els comportaments propis i aliens sobre l'experiència individual de la malaltia; així com la reacció davant d'ella.
- » El **sistema social**, fonamentat en les influències familiars, socials, culturals i ambientals en l'expressió i evolució de la malaltia.

La concepció biopsicosocial ens permet doncs entendre a la persona de manera més holística, considerant tots els agents que tenen un paper significatiu en el context que l'envolta.

Model d'ocupabilitat per competències

La fonamentació teòrica del model es nodreix de “Claus Tutorial. Guia per a l’acompanyament i el suport tutorial (Rubio, F. Palacín, I. Colomer, M. Cruells, E (2008))”

A Claus Tutorial es presenta una concepció de l’ocupabilitat àmplia que afavoreix una òptica panoràmica i que té en compte tant elements del context com de la persona. A més, es descriu com un indicador de la posició d’una persona en un moment concret de la seva vida respecte a una ocupació.

D’aquesta idea de l’ocupabilitat es desprenen alguns trets que la caracteritzen:

És dinàmica: evoluciona al llarg de la vida de la persona i, per tant, pot millorar mitjançant un pla d’acció.

És relativa: la persona pot tenir una ocupabilitat bona en relació amb una ocupació per diversos motius aïllats i/o conjugats: perquè té un ajust alt entre el seu capital competencial i les competències requerides, perquè és una ocupació inclosa en un sector creixent, perquè el context travessa una situació econòmica estable, etc. Seguint la mateixa lògica però a la inversa, la seva ocupabilitat pot baixar força en relació amb una altra ocupació.

És variable: l’ocupabilitat canvia en funció de l’evolució i el comportament dels mercats econòmics i de l’impacte d’aquests sobre el mercat laboral. També una persona està en evolució permanent, es modifiquen els factors personals i competencials.



És **multifactorial**: el que determina la inserció laboral d'una persona té un caràcter complex perquè depèn de molts factors de tipus econòmic, subjectiu, cultural i biogràfic. L'ocupabilitat resultarà de la interacció de tots aquests factors en cada moment. Lligat a aquesta darrera característica, es parteix d'un conjunt de factors descriptors que operen en l'ocupabilitat de les persones:

Factors vinculats al context (estructurals) i factors vinculats a les persones (personals i competencials).

Així, l'ocupabilitat no és exclusiva de la persona, sinó que va més enllà del que vol i pot a títol personal. El context té una incidència que de vegades pot arribar a ser un obstacle per a alguns grups que presenten serioses dificultats personals i competencials d'accés a l'ocupació.

El model sosté que els factors competencials són la clau de la millora de l'ocupabilitat, definint-los com aquells en els que la millora es fa més palesa perquè:

- ◇ La persona els pot gestionar i modificar directament. Les competències són recursos personals que s'adquireixen al llarg de la vida, en tots els àmbits d'actuació i evolucionen permanentment. L'exercici competent té a veure amb el coneixement del context i de les pròpies capacitats, amb explotar estratègies i tècniques de desenvolupament competencial, amb l'entrenament en diversos contextos, amb l'anàlisi constant sobre elements d'aplicació i creixement de l'eficàcia, etc.
- ◇ Les empreses demanen persones amb una gran dosi d'adaptabilitat a un context en moviment continuat, adaptabilitat entesa com la capacitat d'articular els recursos adients en cada moment en funció de les necessitats canviants.



El model de competències és constructiu, parteix del reconeixement que totes les persones atresoren capital competencial i, per tant, són ocupables. Aquesta idea està lligada al fet que, cada vegada més sovint, les empreses ofereixen els llocs de feina en clau de competències.

Tal i com s'explica a Claus Tutorial, per introduir el concepte de competències cal fer una breu retrospectiva pel mercat laboral i contemplar els principals canvis que s'hi han produït en els darrers anys com a conseqüència del fenomen de la globalització.

La globalització és un fenomen complex que ha implicat i possibilitat, a grans trets, enormes innovacions tecnològiques i l'aplicació de polítiques neoliberals a l'hora d'estructurar les relacions comercials entre països. No obstant, com a conseqüència ha tingut efectes directes en l'economia i les empreses: deslocalització, hiperespecialització, augment en l'eficiència i eficàcia productiva...

En aquest context, la competitivitat és clau per a l'existència de qualsevol empresa, i conseqüentment, l'adaptació a la nova cultura del treball serà necessària per al seu desenvolupament i permanència. Així doncs, conceptes com canvi, adaptació constant, innovació o aprenentatge organitzacional, que fins fa poc eren considerats elements de risc, ara són imprescindibles per mantenir aquesta competitivitat en el mercat.

Davant d'això, quines fórmules i estratègies han cercat les empreses per modificar les seves estructures, coneixements i pràctiques productives? Doncs, entre d'altres, innovar en la gestió dels recursos humans de manera que es centri l'atenció en el potencial dels propis treballadors i treballadores. Així, en el marc laboral actual es dedica especial atenció al potencial humà com a solució d'un mercat cada



vegada més competitiu i apareixen les competències com una nova manera d'evidenciar l'aportació de les persones dins les empreses.

I aquest nou paradigma ha portat un canvi important que determina que les persones treballadores competents són aquelles amb capacitat per obtenir resultats, enlloc de les que tenen capacitat potencial d'aconseguir-los perquè disposen d'un títol formatiu.

Així, el model de competències està sent clau en el nou marc organitzacional i de desenvolupament del mercat laboral, però també pren especial rellevància a l'hora d'adequar els processos d'acompanyament a la inserció. Abans es valorava la viabilitat de la inserció d'una persona només tenint en compte què havia estudiat o de què havia treballat, en canvi, en l'actualitat, es parteix de la base que qualsevol persona pot atresorar capital competencial.

Una vegada feta aquesta introducció es pot parlar del concepte «competència». Tot i no existir un concepte unificat, a Claus Tutorialsisí que es destaca que hi ha un seguit d'elements que permeten definir alguns dels seus trets clau:

- ◇ Integra un ampli ventall de recursos personals: és una combinació específica de recursos de diferent índole –coneixements, habilitats, destreses, comportaments- que la persona haurà de posar en joc.
- ◇ Està orientada a l'actuació en entorns de treball, és a dir, implica acció: una acció professional entesa com a capacitat d'afrontar i resoldre, de manera pertinent, situacions professionals concretes posant en joc els recursos personals i de l'entorn dels quals es disposa.



- ◇ Ha de poder ser observable directament i, consegüentment, avaluable: en la mesura que es tracta d'una acció realitzada dins els marcs d'una ocupació i/o lloc de treball concret, en funció dels resultats esperats i en un context organitzatiu determinat. No cal perdre de vista, però, que allò que s'avalua és el resultat: l'acció competent, o no.

Així doncs, tenint en compte aquests elements, s'entén per competència professional aquell conjunt integrat i complex de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laborals, considerats en un sentit molt ampli, que es posen en joc en l'execució d'una determinada activitat laboral.

Les competències s'han classificat de diferents maneres. La proposta de classificació que es presenta aquí està fonamentada en el model elaborat des de l'ISFOL (Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori. Roma), i que ha estat adaptada i desenvolupada per la pràctica i recerca (SURT, Associació de dones per a la inserció Laboral Projecte Astrolabius, 2002). Segons aquest model, el conjunt de competències s'organitza en tres grans blocs:

- ◇ **Competències tècniques:** Fan referència als coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per als desenvolupament d'una determinada activitat laboral i es defineixen a través de l'anàlisi funcional d'una professió o lloc de treball a través d'un certificat de professionalitat.
- ◇ **Competències de base (d'accés a l'ocupació, instrumentals bàsiques, instrumentals específiques):** Fan referència als coneixements instrumentals relacionats amb el mercat laboral, com el coneixement bàsic del seu funcionament i la gestió de recursos necessaris per poder tenir accés a una ocupació.



- ◇ **Competències transversals (d'identificació, de relació, d'afrontament):** Fan referència al conjunt de capacitats, habilitats i actituds necessàries per donar resposta a situacions laborals de diversa complexitat. Tenen un caràcter transversal en moltes ocupacions i un elevat component cognitiu.

Les empreses consideren que les competències transversals són els elements cabdals de l'adaptació i manteniment de l'activitat professional.

Els criteris metodològics per analitzar l'ocupabilitat i afavorir el desenvolupament competencial es basen en l'anàlisi de l'ocupabilitat com a procés mitjançant el qual la persona contrasta les seves possibilitats i dificultats d'accedir a una ocupació, d'acord amb les oportunitats i dificultats que aquesta li brinda. És un exercici de reflexió al voltant d'un munt de variables que interactuen entre si que cerca que la persona prengui consciència d'aquells factors que incideixen, afavorint i/o dificultant, en la seves probabilitats per incorporar-se a l'ocupació que es desitja.

D'aquesta idea s'extreuen uns criteris a tenir en compte. El procés és:

- » **Compartit:** perquè es donin canvis reals el o la jove ha de ser protagonista de tot el procés.
- » **Flexible:** s'ha d'entendre l'anàlisi com un procés no lineal. Analitzar no és un pas previ al treball d'inserció, sinó un dels seus processos transversals. Ha de tenir un caràcter actiu.
- » **Retroalimentat:** és un procés de caràcter dinàmic. El mateix fet de portar-lo a terme produeix canvis en molts factors que s'estan analitzant: es generen noves competències, es posen a prova moltes concepcions prèvies i es reordenen algunes de les prioritats.



Fruit de l'anàlisi, la persona obtindrà aquells factors personals i competencials significatius que tenen una major incidència en la seva ocupabilitat. Incidència que pot beneficiar i/o entorpir les possibilitats d'èxit. El producte final és:

- » Avaluar l'aportació positiva dels factors personals i competencials que beneficien i quin efecte directe poden tenir sobre els aspectes a millorar.
- » Avaluar el grau de desviament que plantegen els factors que entorpeixen, cercar en la resta de factors aliances per neutralitzar-ne els efectes negatius, identificar i associar les competències a desenvolupar per combatre'ls, fer un balanç de costos/beneficis d'entomar un procés de desenvolupament competencial.
- » Traduir tota aquesta tasca d'anàlisi en un pla d'acció per la millora de l'ocupabilitat.

L'anàlisi de l'ocupabilitat es fa en referència a una ocupació.

És per això que el procés d'anàlisi de l'ocupabilitat ha de connectar els factors d'ocupabilitat amb la pròpia realitat de la persona, les seves capacitats i els requeriments del mercat de treball.

L'ocupabilitat està doncs determinada tant per l'entorn com per la pròpia persona. El procés d'anàlisi que es farà amb les persones requereix contemplar tots els factors que la condicionen: estructurals, personals i competencials. Malgrat que el procés de millora de l'ocupabilitat va de la mà del desenvolupament competencial, identificar i analitzar els factors estructurals i personals és clau per obtenir una fotografia completa i realista de quina és la posició de la persona en relació al seu objectiu laboral, és a dir, quins factors afavoreixen i quins dificulten la seva inserció laboral en l'ocupació triada.



Els factors que més promocionen la millora de l'ocupabilitat són els competencials. Així, la construcció de competències és l'acció principal que han de realitzar les persones.

El model de competències pren una rellevància especial en el moment d'adequar els processos d'acompanyament a la inserció dissenyats pels i des dels diferents dispositius d'orientació. La principal raó és que aquest model permetrà que les persones recuperin els seus propis recursos i puguin transferir-los i posar-los en pràctica en el desenvolupament d'una ocupació determinada.

S'ha vist que la competència integra un ampli ventall de recursos personals i que, per tant, qualsevol persona pot atresorar capital competencial.

Actuar competentment implica posar en joc aquells recursos que permeten assolir satisfactòriament uns resultats per a una activitat laboral concreta. Però per poder definir els sabers que caldrà utilitzar per resoldre millor la situació professional específica, caldrà que la persona:

- » Sàpiga identificar i conèixer a fons el seu capital competencial.
- » APregui a reconèixer de manera ajustada quines són les característiques fonamentals, els requeriments concrets, les competències exigides de l'ocupació i de l'entorn on ha d'actuar.
- » Sàpiga seleccionar i combinar els recursos més idonis per generar les estratègies de resposta més adients.

I tot això ho ha de poder fer a través de l'experimentació directa. Afavorir el desenvolupament competencial demana a la o al professional un coneixement exhaustiu de les competències que operen en una ocupació i aquelles transversals que són fonamentals per a la millora



de l'ocupabilitat de la majoria de persones en la majoria d'ocupacions, per poder oferir estratègies d'assaig.

A tall de conclusió, fent un resum de les idees clau en relació a l'ocupabilitat per competències aplicada als processos d'inserció, es destaca que:

- ◇ El procés d'analitzar l'ocupabilitat requereix un pas previ: aproximar a la persona al mercat de treball i explorar els seus interessos i motivacions.
- ◇ L'ocupabilitat està conformada per factors estructurals, personals i competencials. Per això cal analitzar totes aquestes variables, ja que només així la persona podrà obtenir una imatge clara i realista de quina és la seva posició en relació a l'objectiu laboral.
- ◇ El desenvolupament competencial és la clau per a la millora de la seva ocupabilitat. Per això el dispositiu ha de posar a l'abast de la persona un ampli ventall de recursos (propis i/o externs) que li permetin aquest desenvolupament.
- ◇ En el cas de la joventut, per poca trajectòria laboral i formativa que tinguin, també han atresorat capital competencial. És funció del personal tècnic que les acompanya recuperar-lo, identificar-lo, donar-li valor i transferir-lo a l'àmbit laboral.



Les teories feministes

És important entendre que a la nostra societat hi ha una clara jerarquia entre els gèneres, on el poder i el reconeixement social s'assignen a allò considerat masculí en detriment del femení. Així, les funcions, les expectatives, les tasques a realitzar, les responsabilitats a assumir i les construccions culturals al voltant dels gèneres, arriben a determinar que les dones no tinguin el mateix accés, reconeixement i possibilitats de participació que els homes en tots els àmbits de la vida social, política, econòmica i cultural. Alhora, aquesta concepció binària dels gèneres nega l'existència d'altres realitats identitàries i exclou a totes les persones que no encaixen dins del model home-dona. L'ús de les teories feministes i els estudis de gènere ens donen eines per qüestionar aquestes jerarquies i silenciaments, mentre emfatitza que les diferències entre les característiques considerades «femenines» i «masculines» són culturals i apreses, i per tant, modificables.

El concepte d'igualtat, en qüestions jurídiques, s'inicia al segle XIX gràcies a les reivindicacions feministes i actualment representa, a més d'un dret humà fonamental, un principi universal en textos nacionals i internacionals. Alhora, és un tema vital en les agendes polítiques de diversos països. Als anys 90, el concepte més usat fou el de igualtat d'oportunitats, que comporta l'equiparació de les condicions de partida de cada persona, independentment del seu gènere, en l'accés als drets garantits per la llei. Aquest concepte va rebre posteriors crítiques perquè no garanteix una igualtat real: tot i que les dones partim de la mateixa línia de sortida, ens trobem molts d'obstacles a la



curra mentre que altres tenen la pista lliure, parlant metafòricament. Les desigualtats socials exigeixen que es vetlli per que les persones amb desavantatges rebin igualtat de tracte, garantint així l'exercici dels drets. Les mesures d'acció positiva, per exemple, són instruments que donen un tracte diferencial amb l'objectiu d'eliminar els desavantatges.

Per aconseguir la igualtat més enllà del nivell formal (legislació) cal treballar per fer-la possible. Així, cada persona, entitat i organització té a les seves mans la possibilitat de ajudar i contribuir en canviar idees i maners d'actuar cap a una societat més equitativa.

Per poder analitzar la realitat amb tota la seva complexitat també cal tenir en compte que les dones no són un grup homogeni. Encara que hi hagi dinàmiques de desigualtat que es repeteixin pel fet de ser dones, hi ha altres eixos de desigualtat -com serien ètnia, classe social, diversitat funcional, orientació sexual...- que fan que cada situació sigui diferent. Les persones, tenim identitats múltiples i ens poden "traversar" diverses discriminacions. De fet, aquest enfocament, anomenat enfocament interseccional, és imprescindible per poder identificar com el gènere es relaciona amb altres eixos de desigualtat.

Al llarg de totes les actuacions i accions fetes per les dones, integren la transversalitat o el mainstreaming de gènere, forma d'anàlisi que permet analitzar la realitat sense biaixos de gènere. Alhora, és una estratègia per aconseguir que les preocupacions, experiències i veus de les dones siguin part integrant en l'elaboració, posada en marxa, control i avaluació de les accions i programes, amb l'objectiu final d'aconseguir la igualtat de gènere a nivell no només formal sinó també real. La metàfora de les ulleres liles és molt gràfica per exemplificar què és la transversalitat: prestar atenció a la realitat diferenciada d'homes i dones, i fer que accions i projectes s'hi adaptin. Alhora, també es vetlla



pel principi d'igualtat i no discriminació en altres eixos com l'ètnia, la orientació sexual, la identitat i/o expressió de gènere i la classe social, entre d'altres.

9 Referències bibliogràfiques

- » Bar-On, R. i Parker, J. D. A. (2000). *The handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- » Bertalanffy, L. V. (1976/2004). *Teoría general de los sistemas*. Mèxic, D. F.: Fondo de Cultura Económica.
- » Bowlby, J. (1969). *Attachment*. New York: Basic Books.
- » Carvalho, M. C., i Mattar, M. A. (2014). *Reflections on the social support network as a mechanism for the protection and promotion of resilience*. *Ambiente & Sociedade*, XVII, 3, 135-152.
- » CASEL- Collaborative for Social and Emotional Learning (2015). Lloc web: <http://www.casel.org> (darrera consulta: 28/05/2016). “*Claus Tutorials. Guia per a l’acompanyament i el suport tutorial* (Rubio, F. Palacín, I. Colomer, M. Cruells, E (2008))”.
- » Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS) (2007). *Planificación Centrada en la Persona. Experiencia de la Fundación San Francisco de Borja para Personas con Discapacidad Intelectual*. Madrid: FEAPS. Cuadernos de Buenas Prácticas.
- » Cooper, R. i Sawaf, A. (1996). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. Nova York: Perigee.
- » Departament d’Acció Social i Ciutadania (2010) *Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l’adolescèn-*

cia. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania. Quaderns de Legislació; 90.

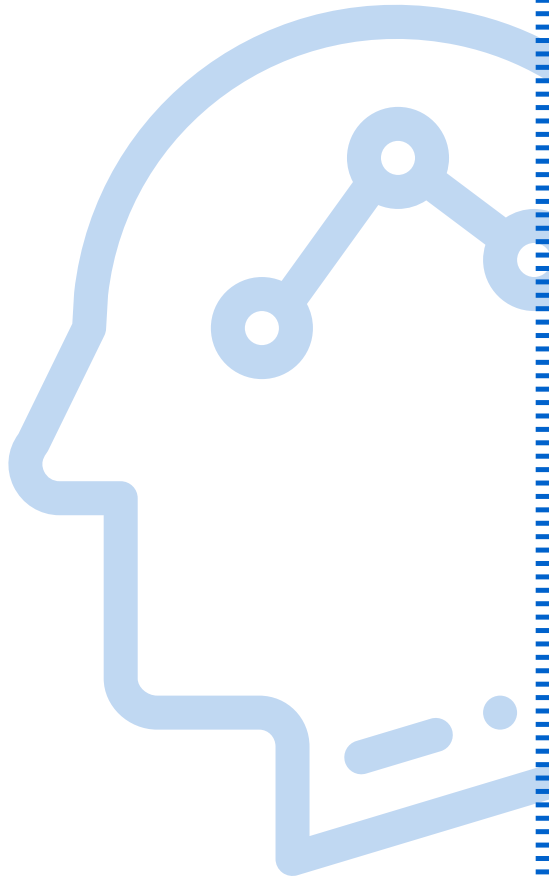
- » Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3), 63-93.
- » Fundació Plataforma Educativa (2008). *Un model d'intervenció educativa*. Girona: Fundació Plataforma Educativa; publicació pròpia.
- » Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional (4a ed.)*. Barcelona: Kairos. ISBN 978-84-7245-371-5
- » Grotberg, E. (1995). *A Guide to Promoting Resilience in Children: Strengthening the Human Spirit. Early Childhood Development: Practice and Reflections, 8*. La Haia, Països Baixos: Bernard Van Leer Foundation.
- » Hernán, M. i Lineros, C. *Los activos para la salud. Promoción de la salud en contextos personales, familiares y sociales*. Lloc web: <http://www.fundesfam.org/revista%20fundesfam%201/007revisiones.htm> (darrera consulta: 04/05/2016).
- » Holmes, J. (2009). *Teoría del Apego y Psicoterapia. En Busca de la Base Segura*. Bilbao: Descleé de Brouwer.
- » Mayer, J. D. i Salovey, P. (1997): *What is emotional intelligence? En P. Salovey i D. Sluyter (Eds.). Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- » Mayer, J.D., Salovey, P. and Caruso, D. (1999). *Competing models of emotional intelligence. In R.J. Sternberg (Ed.), Handbook of Human*

Intelligence. New York: Cambridge Press.

- » Minuchin, S. (1974). *Families and family therapy*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- » Oberst, U. i Lizeretti, N. P. (2004). *Intel·ligència emocional en psicologia clínica y en psicoteràpia*. *Revista de Psicoteràpia*, 60, 5-22.
- » O'Brien, J. (2002). *Person-Centered Planning as a Contributing Factor in Organizational and Social Change*. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 27, 4, 261-264. doi: 10.2511/rpsd.27.4.261.
- » Organització de les Nacions Unides (ONU) (2008). *Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat*. Recuperat de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- » Palomar, J. i Gómez Valdez, N. (2010). *Desarrollo de una escala de medición de la resiliencia con mexicanos (RESI-M)*. *Interdisciplinaria*, 27(1), 7-22. Recuperat de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272010000100002&lng=es&tlng=es (02/05/2016).
- » Perinat, A. (2014). *Desenvolupament social, afectiu i comunicatiu durant els dos primers anys*. Barcelona: FUOC.
- » Perinat, A. (2014). *Història i teoria del desenvolupament*. Barcelona: FUOC.
- » Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves, Marta Colomer i Anna Flo, ECAS.
- » Reivich, K. i Shatté, A. (2002). *The resilience factor: 7 essential skills for overcoming life's inevitable obstacles*. New York: Broadway Books.

- » Rutter, M. (2006). *Implications of resilience concepts for scientific understanding*. Annals of the New York Academy of Sciences, 1094, 1–12.
- » Rutter, M. i Rutter, M. (1992). *Developing minds: Challenges and continuity across the life span*. New York: Basic Books.
- » Saarni, C. (1988). *Emotional competence: How emotions and relationships become integrated*. In R. A. Thompson (Ed.), Socioemotional development. Nebraska symposium on motivation (pp. 115–182).
- » Saavedra, E. (2004) *El Enfoque Cognitivo Procesal Sistémico, como posibilidad de intervenir educativamente en la formación de sujetos Resilientes: Estudio de Casos*. Universidad de Valladolid; tesis doctoral sin publicar.
- » Saavedra, E. (2005). *Resiliencia: la historia de Ana y Luis. Liberabit, Num. 11*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- » Salvador Sánchez, Lydia (2015). *Resiliencia en violencia de género. Un nuevo enfoque para los/las profesionales sanitarios/as*. Journal of Feminist, Gender and Women Studies, 1, 103–113.
- » Salovey, P. i Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- » Schalock, R.L. (2000). *Three decades of quality of life. Dins M. L. Whemeyer i J.R. Patton, Mental retardation in the 21th century* (pàg. 335-356). Austin, Texas: Pro-Ed.
- » Schalock, R.L. y Verdugo, M.A. (2002). *Handbook of quality of life for human service practitioners*. Washington: AARM.

- » Schalock, R.L., Brown, R. Y Brown, I. (2002). *La conceptualización, medida y aplicación de calidad de vida en personas con discapacidades intelectuales: informe de un panel internacional de expertos*. Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual, 33, 203, 5-14. ISSN 0210-1696.
- » Suárez-Ojeda, N. (2004). *Perfiles de resiliencia*. A N. Suárez-Ojeda, M. Munist i M. A. Kotliarenco (eds.). Resiliencia: tendencias y perspectivas. Buenos Aires: Ediciones de la UNLA.
SURT, Associació de dones per a la inserció laboral Projecte Astro-labius (2002).
- » Vanistendael, S. (1994). *La resiliencia: Un concepto largo tiempo ignorado*. Ginebra: BICE.
- » Vanistendael, S. (1997, juny). *Resiliencia. Conferència presentada al seminari "Los aportes del concepto resiliencia en los programas de intervención psicosocial"*. Santiago, Xile.
- » Vanistendael, S. (2005, novembre). *La resiliencia: desde una inspiración hacia cambios prácticos. Conferència presentada al "2º Congreso internacional de los trastornos del comportamiento en niños y adolescentes"*. Madrid.
- » Xatruch, M. (coord.); Català, L.; Pons, O. i López, E. (17 desembre, 2012). *Introducció al Suport Conductual Positiu*. Lloc web: <http://sinergrup.blogspot.com.es/2012/12/introduccio-al-suport-conductual-positiu.html>. Darrera consulta, 25 d'abril de 2016.





Eixos d'Identitat és una col·lecció de Plataforma Educativa que posa en paper recursos i materials transversals i de referència de les entitats que componen la xarxa i que en són trets identitaris.

Títols publicats:

1. Codi Ètic / Codi Ètic 01.a
2. Guia del llenguatge no sexista
3. Política de les entitats
4. Guia de mentoria
5. Codi de bon govern i bones pràctiques de gestió
6. Guia de participació
7. Marc teòric

“En ocasions, el viatge més llarg que podem fer, és recórrer la distància que separa el cap del cor”.

Elena Avila

“A la vida, deixem de tenir por, quan comencem a entendre”.

Marie Curie

Eixos — d'Identitat

