



18-5-2022

De jove en risc a
especialista en
intervenció juvenil:
el binomi persona-
professional.

Per: Anna Hernandez Guiteras

TREBALL FINAL DE
GRAUEN TREBALL SOCIAL

Tutora: Irene Fernández

Grau en Treball Social
Curs 2021-2022

Itinerari d'especialització:
*Estratègies d'intervenció en
infància i adolescència.*

E.U.T.S.E.S Pere Tarrés
Universitat Ramon Llull

ÍNDEX:

RESUM.....	2
INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ	3
MARC TEÒRIC.....	4
Gangs.....	4
Agents d'acció social	5
Històries de vida complexes i risc social	5
Històries de vida.....	6
Rang d'edat significatiu	7
Context professional d'intervenció	8
Cercles de repetició.....	8
Desenvolupament i aprenentatge	10
Indicadors en els processos de canvi	11
Ecologia emocional	12
Processos de canvi	13
Transicions.....	14
Recolzament social.....	16
Recursos personals.....	18
Resiliència.....	19
Etapas vitals.....	20
Identitat professional.....	22
Dimensió personal i professional	22
Relació professional	24
Competències en la relació d'ajuda	25
El creixement personal del professional	26
Saber ser.....	27
OBJECTIUS	30
METODOLOGIA.....	32
Mostra, instruments i procediment.....	32
Cronograma.....	40
RESULTATS	44
ANÀLISI I DISCUSIÓ.....	49
CONCLUSIONS	86
BIBLIOGRAFIA.....	94

RESUM

En aquesta recerca aplicada s'incideix en el binomi persona-professional. La finalitat de la mateixa és aproximar-se a la realitat de professionals especialistes en intervenció amb joves en risc i amb històries de vida personals semblants; identificar elements, instruments i eines d'intervenció significatius extrets dels seus relats de vida; distingir aspectes personals relacionats amb la professió; i reflexionar entorn els llaços entre l'experiència personal vital i les tasques d'intervenció que duen a terme. La metodologia utilitzada parteix de la Teoria fonamentada (*Grounded Theory*) utilitzant instruments com entrevistes individuals i el grup focal.

Paraules clau: persona-professional, històries de vida, , processos de canvi, resiliència, relació d'ajuda.

En esta investigación aplicada se incide en el binomio persona-profesional. La finalidad de la misma es acercarse a la realidad de profesionales especialistas en intervención con jóvenes en riesgo y con historias de vida personales parecidas; identificar elementos, instrumentos y herramientas de intervención significativas extraídas de sus relatos de vida; distinguir aspectos personales relacionados con la profesión; y reflexionar alrededor de los lazos entre la experiencia personal vital y las tareas de intervención que desarrollan. La metodología utilizada parte de la Teoría fundamentada (*Grounded Theory*) utilizo instrumentos como entrevistas individuales i el grupo de enfoque.

Palabras clave: persona-profesional, historias de vida, procesos de cambio, resiliencia, relación de ayuda.

This applied research focuses on the person-professional binomial. The purpose of it is to get an approach to the reality of specialist professionals in intervention with at risk youth who have similar personal life stories; to identify significant elements, instruments and intervention tools drawn at their life stories; to extract personal aspects related to their profession; and to reflect on the connections between their personal life experience and the intervention tasks they carry out. The developed methodology is based on Grounded Theory using instruments such as individual interviews and focus group.

Kei words: individual-professional, life stories, changing processes, resilience, caregiver role.

INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

Aquest treball de final de Grau en Treball Social es tracta d'una recerca aplicada en la que s'incidirà en el binomi persona-professional. La temàtica d'interès i els objectius d'aquesta recerca sorgeixen de la pròpia experiència al Pràcticum VI, pràctiques d'acció professional i supervisió de Treball Social, en l'entitat sense ànim de lucre *New Hope For Youth (NHFY)* ubicada a la ciutat de San José, Califòrnia (Estats Units). Aquesta entitat treballa amb joves en risc i joves adults i les seves famílies, i els professionals que hi treballen compten amb històries de vida personals en el seu mateix àmbit.

En l'estructura d'aquest treball, es presenta primerament el marc teòric de referència, seguit dels objectius d'aquesta recerca. Aquests van lligats, en primer lloc, a l'aproximació a les històries de vida dels professionals. En segon lloc, a la identificació d'elements, instruments i eines d'intervenció destacades extretes de les experiències personals. En tercer lloc, a la distinció d'aspectes relacionats amb la seva professió d'especialistes en intervenció juvenil. I en quart i últim lloc, a reflexionar entorn els llaços entre les seves experiències personals vitals i les tasques professionals que duen a terme.

L'explicació de la metodologia emprada, serà el següent punt d'aquest treball. Una metodologia que parteix de la Teoria fonamentada en les dades (*Grounded Theory*). El procés de recerca aplicada, s'inicia amb una primera fase d'entrevistes individuals i una sessió grupal de la que partirà la segona fase d'extracció d'elements que es categoritzaran i es relacionaran amb conceptes entorn a teories, coneixements, mètodes o tècniques en Treball Social.

Seguidament es presentaran els resultats obtinguts, que aniran seguits de l'anàlisi i discussió fonamentada en el coneixement generat.

S'oferirà a mode de conclusions, un espai de tancament amb els aspectes més rellevants d'aquest treball, així com possibles reptes de futur.

MARC TEÒRIC

En aquest apartat es parlaran de conceptes, teories, paradigmes, normatives i altres aspectes que construeixen el marc de referència i contextualitzen aquesta recerca. Alhora que resultats d'alguns estudis rellevants que s'hi relacionen realitzats fins a dates actuals.

Gangs

En el marc estatunidenc, la intervenció social en el sector de joves en risc es troba inevitablement lligat al concepte de *gang*. Varis estudis indiquen que els factors de risc associats a la participació *gang* són presents molt abans de que un jove en formi part, sent els adolescents en situació d'alt risc social els més vulnerables per a veure-s'hi involucrats (Howell i Eglei, 2016).

Molts dels serveis, entitats i organitzacions que es dediquen a l'atenció al jove, doncs, es veuen involucrats per aquesta problemàtica com a una categoria més dins els perfils de categorització del risc dels joves amb els que treballen. De la mateixa forma que s'estableixen documents marc per a la classificació del risc, per exemple, en relació als Serveis Socials Bàsics en la xarxa de municipis a Barcelona (Diputació de Barcelona i FEDAIA, 2008); els governs dels diferents territoris de Califòrnia estableixen en els seus documents marcs la classificació per les categories *gang impacted* i *gang intentional* (Levin et al., 2020). La primera fent referència al impacte que els joves puguin tenir a causa de les bandes *gang*, i la segona per el fet de voler-ne format part.

Per banda *gang* entenem:

Qualsevol organització, associació o grup permanent de tres o més persones, ja sigui formal o informal, que tingui com a una de les seves activitats principals la comissió d'un o més actes delictius [...], que tingui un nom comú o un signe o un símbol de identificació comuna, i els membres de la qual, individual o col·lectivament, es dediquin o s'hagin dedicat a un patró d'activitat delictiva de la banda (National Institute of Justice, n.d.)

Concretament, com a joves *gangs*, entenem que són *grups de joves o adults joves que (l'organisme que respon per ells) està disposat a identificar com a part de la banda gang (National Institute of Justice, n.d.)*. En aquest sentit, caldria comprendre els rangs i normatives que configuren les bandes, però a grans trets, els joves solen ser d'inici l'esglaió més baix de

l'organització realitzant habitualment tasques delictives menors com podrien ser el vandalisme, furts, venda de drogues, hostilitat davant persones d'altres bandes contràries, etc.

Agents d'acció social

Els agents d'acció social de l'entitat NHFY (New Hope For Youth) són especialistes en intervenció juvenil. Tots ells parteixen d'històries de vida personals complexes, havent experimentat en primera persona casos semblants als dels joves i/o famílies amb les que actualment treballen com a professionals.

En aquest aspecte fer uns aclariments:

Faig referència al terme "agents d'acció social" i no tant sols a Treballadors Social, perquè considero que l'equiparació traduïda podria portar a confusions en aquest cas. Si bé es cert que les tasques que desenvolupen els equips de professionals on he realitzat el Pràcticum VI han estat validades i corroborades per la Universitat Pere Tarrés com a pròpies del Treball Social, tècnicament no tots disposen de la titulació legalment equiparable al Treball Social d'Espanya.

Cal remarcar la diferenciació entre models socials, escolars, laborals, etc., que configuren el Treball Social en ambdós països. Als Estats Units, la cultura professional s'empara per un sistema clarament capitalista i competencial que integra coneixements, destreses i valors per a desenvolupar les funcions que requereix un Treballador Social. Les diferències en la professió del Treball social entre Espanya i Estats Units es concreten sobretot en la seva tendència a l'especialització i la multitud de competències professionals específiques (López Peláez et al., 2019), fent del Treball Social una professió molt versàtil, on a termes espanyols la podríem arribar a equiparar-la en alguns eixos a professions que a casa nostra anomenaríem Educació Social, Agents de Llibertat Condicional, Mentors o fins hi tot Psicoterapeutes (López Peláez et al., 2019).

Històries de vida complexes i risc social

En la mateixa línia d'aclariments en relació als professionals, quan parlo "d'històries de vida complexes", faig referència a vivències, situacions i contextos de risc, conflicte o canvi.

Molts d'ells han format part de bandes *gangs* de joves, entorns on la conflictivitat juvenil esdevé molt alta (Artículo 33 Del Código Penal – Conceptos Jurídicos, n.d.), alguns d'ells havent

comès delictes greus i havent complert també condemnes de presó. D'altres, tot i no haver-ne estat membres actius, han tingut membres familiars que s'han vist envoltats en aquest entorn. En la seva conjunció, tots ells podríem considerar que es trobaven en situació alt risc social en l'etapa adolescent.

En relació al risc social m'he guiat per la definició legislativa proposada pel Capítol II, Article 102, de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que la defineix com:

la situació en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per a la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent no calgui la separació del nucli familiar. (Parlament de Catalunya, 2010)

La valoració entre factors de risc i protecció determinen la classificació de risc social en les situacions dels individus, grups o col·lectius. Assenyalar que les circumstàncies, característiques, condicions i atributs que faciliten als individus disposar de salut integral són anomenats factors de protecció. Aquests poden provenir de l'individu, de la família o com a característiques del grup o comunitat al que pertanyin. D'altra banda, els factors de risc, són atributs o qualitats d'un individu o comunitat units a una major probabilitat de danys a la salut (Rojas, 2001) per (Cobos, 2008). Aquests últims incrementen la probabilitat de conductes com l'ús i abús de drogues, de l'alcohol, tabac, delinqüència, absentisme escolar o relacions sexuals precoces, veient-se influenciats en cada individu de forma diferent (Cobos, 2008).

Una perillosa vinculació entre risc i delicte que estableixen autors com Costa, Mato i Morales (Melendro Estefanía i Rodríguez Bravo, 2013) quan la defineixen com "aquelles circumstàncies i condicions que incrementen la probabilitat que un infant o adolescent desenvolupi comportaments antisocials, violents o tingui conflictes amb la llei comparats amb aquells altres que no estiguin exposats als mateixos esdeveniments o circumstàncies" (p.139).

Històries de vida

I també en relació als aclariments lligats al perfil dels Agents d'acció social explicat anteriorment, amb el concepte d'històries de vida, m'he volgut acostar a la perspectiva tòrica de la fenomenologia, des de la seva premissa que els fenòmens socials es poden i s'han d'entendre des de la perspectiva dels actors socials, dels éssers humans. Una perspectiva

teòrica que es crea en els escrits de l'escola europea de pensament filosòfic Alfred Schütz i, derivats d'aquests, els treballs de sociòlegs com Berger i Luckmann (Bretones i Ros, 2012). Que consideren que amb les narratives dels relats vitals és possible indagar en la peculiaritat de les històries de vida, en aquest cas, dels professionals.

La fenomenologia és una branca d'estudi molt útil en la investigació i anàlisi dels relats d'històries de vida, sobretot en l'aplicació i ús de mètodes qualitius que permeten recollir la percepció humana en la seva complexitat, i sobretot, en la seva subjectivitat. Weber va introduir un concepte clau per al desenvolupament d'aquest corrent teòric i per la definició de la ciència interpretativa de l'acció social: la comprensió (Bretones i Ros, 2012). Conèixer el significat de les paraules, els actes i conductes narrats, els tons, expressions, etc. i els mètodes qualitius com l'observació participant, l'entrevista individual, el mètode autobiogràfic, etc. permeten generar dades descriptives per mitjà de les quals poder accedir a la comprensió científica.

Rang d'edat significatiu

Tal com s'especificarà en l'explicació de la mostra en l'apartat de Metodologia d'aquest treball, les històries de vida complexes relatades per als professionals en les entrevistes individuals, parteixen de la categoria de "rang d'edat significatiu". Aquesta categoria fa referència als anys d'edat concreta en la que ells mateixos defineixen com moment vital o etapa vital complexa, tal i com ja he esmentat, amb situacions de risc, conflicte o canvi vital. Tal i com veurem, coincideix i corrobora la seva similitud amb el rang d'edat dels joves amb els que intervenen, que és d'entre 12 i 25 anys.

En aquestes edats d'adolescència i joventut és on l'història vital dels professionals i la realitat actual dels joves amb els que intervenen es creua.

Més enllà de les seves particularitats en les històries de vida personals, els professionals han viscut la seva etapa de joventut a Califòrnia, de la mateixa forma que als joves amb els que treballen. On en xifres dels darrers anys, entre el 2017 i el 2019, al voltant d'un de cada vint-i-cinc joves californians d'entre 12 i 21 anys es consideraven a si mateixos *gangs* (Student Gang Involvement in California, 2017).

Context professional d'intervenció

Els professionals, a través de l'entitat per la que treballen, busquen la millora de vida dels joves californians. Treballen amb joves d'alt risc, joves afectats per bandes o amb intenció de formar part d'elles, i les seves famílies. Promouen l'accés d'oportunitats de recolzament i recursos que promoguin estils de vida saludables, positius i productius.

Els professionals de la mostra, tot i formar part de la mateixa entitat, treballen en diferents serveis d'aquesta. Concretament en:

- Agència de Serveis Socials: Seguiment i gestió de casos de joves derivats pel Comptat de Santa Clara.
- Programes escolars: programes de prevenció i intervenció individual i grupal en àmbit escolar.
- Treballadors socials de carrer: aproximació als carrers i barris, recerca i enllaç amb joves sense llar, absentisme escolar, drogodependents, joves vinculats a bandes *gang*, etc.

Tots els professionals treballen de forma directa amb els joves, però indirectament i alhora amb les seves famílies. Com bé hem estudiat al llarg del grau, diversos estudis posen de manifest la relació existent entre el context familiar i el desenvolupament cognitiu i socio-emocional al llarg de la infància. Podria afirmar-se que l'enorme quantitat d'estudis i de dades disponibles deixa pocs dubtes sobre el paper principal que juga la família en el desenvolupament infantil (Rodrigo i Palacios, 1998). Tot i això, a partir de la pubertat la família perd pes com a context de socialització, i per tant, la seva capacitat d'influència és menor (Cobos, 2008). Tot i això, estudis que avaluen estils parentals i el desenvolupament infantil i adolescent en els seus diferents moments evolutius, com per exemple els dissenys basats en intervencions que persegueixen modificar les pràctiques educatives parentals, aporten evidències suficients sobre la influència de les pràctiques parentals sobre l'ajustament dels adolescents (Collins et al., 2000; *Handbook of Parenting Volume 1 Children's Parenting*, n.d.).

Cercles de repetició

Més enllà del context però, també en la implicació familiar com a agents de socialització, parlar de del concepte de cercles de repetició familiars. Referides com a la repetició de situacions que

es transmeten a través dels vincles al llarg de la cadena generacional i el que varis estudis anomenen repeticions transgeneracionals o patrons de repetició familiar (Laguna Barnés, 2014; Losso et al., 1997; Ponce de León, 2005).

En aquest sentit, enfocar la mirada cap a la dimensió dels vincles inersubjectius i les relacions transpersonals, les relacions a través de lo personal, per veure una modalitat de repeticions socials generades més enllà de l'intrapsíquic individual; que, tal i com ens diu Losso a (Montevechio, 1993), circula a través de les xarxes vinculars i que es transmet a través de les generacions familiars. En aquest mateix text, Losso ens explica les vivències que no són processades en una generació solen retornar en la següent. La repetició es genera en un nivell de l'inconscient que transcendeix l'individu i que constitueix una matriu en la que persisteix la història mítica i on es lliga l'individual amb l'interpersonal i el transpersonal.

En aquest sentit, tenir en compte la concepció freudiana de compulsió, on la repetició fa referència al món intrapsíquic personal, i on Freud va definir també com a compulsió de repetició per a donar fonament al impuls de les persones a repetir actes, pensaments, somnis, jocs, escenes o situacions desagradables o inclús doloroses (Seattle Community Care, 2015).

Però també conceptualitzant el terme des de l'enfocament vincular, parlant concretament dels cercles de repetició transgeneracional, pel que fa a la repetició de fenòmens relacionats amb situacions de generacions anteriors (Losso i Packciarz Losso, 2007). En la repetició de fenòmens relacionats amb situacions de tot tipus, especialment situacions traumàtiques que no van poder ser elaborades per les generacions anteriors, repeticions en la que estan compromesos més d'un subjecte.

En aquesta recerca, he optat per el concepte de cercles de repetició sense el terme "familiar". Sent conscient de la seva adscripció implícita, però donant obertura a influències entre els vincles inersubjectius i les relacions transpersonals més enllà del concepte de família, tenint en compte la pèrdua de pes com a context de socialització per part de la família en l'adolescència, tal i com ja he esmentat anteriorment.

Aclarir que, quan faig referència a repeticions, faig referència a un "gairebé". En realitat sabem que res es repeteix del tot, ja que la simultaneïtat d'espai-temps és impracticable i, alhora, en tota repetició apareixen nous elements en joc.

Desenvolupament i aprenentatge

Diferents teories del desenvolupament al llarg de la història (J. García, 2021; Sanfeliciano, 2021) ens han mirat d'explicar diferents aspectes que, tot i que alguns d'ells ja no són plenament acceptats avui en dia, la influència de les seves perspectives ens han estat de gran ajuda per a comprendre les transicions en els processos de canvi vital. De la mateixa forma, les teories de l'aprenentatge (Montagud, 2021; Peiró, 2022) hi han anat lligades de la mà mirant de definir el com s'aprèn al llarg de la vida. Algunes d'elles podrien ser els següents:

- Teoria psicoanalítica: de la mà de Sigmund Freud, que tendeix a centrar-se en l'inconscient, les pulsions o la formació de l'ego en relació al desenvolupament infantil. I en la seva vessant d'aprenentatge amb la desafecció a l'altre.
- Teoria del desenvolupament psicosocial: amb Erikson i el creixement psicològic a través de la definició d'etapes del desenvolupament. On l'aprenentatge es trona interactiu en la recerca de recursos personals i socials que afavoreixen la pertinença a la societat.
- Teoria del aprenentatge: de Jean Piaget, també amb les seves etapes pròpies, on els infants juguen un paper actiu en la obtenció del coneixement del món i l'aprenentatge que es dona com a resultat de processos d'assimilació i acomodació.
- Teoria la Sociocultural: de la mà de Lev Vigotski, amb la diferenciació entre el coneixement construït individualment i l'aprenentatge mitjançant les interaccions socials.
- Les teories conductistes del condicionament clàssic i el condicionament operant: amb Pavlov i Skinner respectivament, posant èmfasis en com la interacció de l'individu influencia en el seu comportament. Centrant l'aprenentatge en el canvi en aquest comportament, ocasionat per l'adquisició, reforç i aplicació d'associacions entre els estímuls de l'ambient i les respostes observables de l'individu.
- Teoria de l'aprenentatge social: amb Albert Bandura, que integra la dimensió social i la dimensió interna de la persona. Afirmant que aprenem noves conductes a partir de l'observació d'altres persones en un determinisme recíproc.

Les diferents teories han desenvolupat diverses estratègies i tècniques d'aprenentatge al llarg els anys, algunes d'elles fins hi tot han suposat nous pretextos que s'interrelacionen en

diferents teories. És el cas del modelatge, que té una base sociocultural i d'aprenentatge social per observació o imitació (Bandura, 1977). Modelar no suposa tan sols "imitar" o "repetir" una conducta (Joyce et al., 2002) sinó que consisteix en interactuar amb la persona perquè pugui entendre, analitzar i representar en models propis la progressiva internalització d'actituds, habilitats, estratègies, conceptes o recursos, per a comprendre i produir-los com a propis (Inter ecodal, n.d.).

Gran part dels investigadors del desenvolupament humà recents afirmen que la transició a la vida adulta no depèn tant de factors biològics com d'esdeveniments socials (Uriarte, 2007). Els processos de socialització han motivat nombrosos treballs de varies disciplines. A través de formulacions originals, i en relació als mateixos processos de canvi social, moltes vegades s'han definit en funció del manteniment social, amb agents de socialització clàssics on els seus camps d'acció es trobaven delimitats i estructurats per límits socials més fermes i relacions de poder. Actualment, en la seva investigació estesa en l'interès de varies disciplines, els processos transició a la vida adulta, han construït una imatge més complexa, tant dels processos de relació com de societat en si. Apareixen avui en dia varis actors de socialització, així com d'organització i canvi, i de mecanismes d'influència multidireccionals que s'oposen a les imatges passives dels subjectes de socialització. Definit a les persones doncs, com a subjectes actius envoltats per múltiples àmbits (generalment amb límits difusos i varies vegades en conflicte des dels diferents marcs teòrics) i per mitjà de diferents recorreguts que resulten en una individualització. (Becerra i Simkin, 2013).

Indicadors en els processos de canvi

Davant d'aquesta complexitat, en aquesta recerca el que he anomenat els *iniciadors dels processos de canvi dels professionals*, fan referència a l'anàlisi de les qualitats particulars que esdevindran comunes, en la construcció o reconstrucció segons s'entengui, dels processos socialitzadors de canvi vital.

Els processos de canvi, en el seu desenvolupament i aprenentatge, porten entremat el concepte de transició. Aquest últim té components a vegades contradictoris ja que son les persones les que entren per el seu propi dinamisme a un període de transició (Funes, 2009). En qualssevol cas, parlar de transicions, es contraposa a discursos que consideren les realitats

personals com a condicions o patologies estàtiques i que consideren els subjectes com a passius (Funes, 2009).

La construcció del canvi personal, forma part d'una trajectòria personal evolutiva, també en relació a un context que interactua amb la seva pròpia identitat i la seva constant construcció. En l'afirmació de Uriarte (Uriarte, 2007), "la construcció de la identitat és un procés constant del ser humà que respon a la necessitat de ser un/a mateixa/a en el temps" (p.281).

En cada transició, el subjecte ha de realitzar una nova forma d'organització psicològica o ajustaments del "self".

Quan faig referència al "self" faig referència a la paraula anglesa *self* que es podria traduir en català com a "si mateix". Es tracta d'un constructe utilitzat per a diferents escoles psicològiques com podrien ser la psicologia social, l'humanisme, la Gestalt, la psicologia cognitiva, etc. Les definicions del "self" adquireixen el seu significat segons l'enfocament teòric o el camp d'estudi, però en general, fan referència a les creences, conceptes i representacions subjectives que té la persona de si mateixa, les autoreferències (Grotberg, 2006).

En aquest sentit podent puntualitzar també del concepte d'autopercepció, on la cognició de la realitat per part dels éssers humans es realitza a través d'un fenomen tant bàsic i rellevant com és la percepció. Aquesta, no és altra cosa que la visió personal que té l'individu de si mateix i de la realitat, i que s'ha construït en base als seus processos de tipus cognitiu, i al sentit personal de la seva pròpia experiència vital. Està formada per varies formes cognitives, com podrien ser les creences, les expectatives, els sentiments i emocions, etc., que s'estructuren com a un tot, creant el que es denomina un "sistema d'autopercepció social" (Carpio, 2009).

Ecologia emocional

Altament, en construcció del canvi personal parlar del concepte d'ecologia emocional. Entesa com a l'art de gestionar les emocions i sentiments de tal forma que la seva energia serveixi per a millorar-se a un/a mateix/a, augmentar la qualitat de les relacions i tenir millor cura del món que ens rodeja.

Prenent la cita:

Quan sembla que el caos venç, encara no estem perduts si aprenem a conèixer-nos i autocontrolar-nos: aquest caos pot ser una oportunitat de millorar com a persones si som capaços d'acceptar-li i, pas a pas, anar destriant tot l'embolic emocional en el qual ens veiem submergits.(Conangla i Soler, 2004).

Un concepte i model creat per Maria Mercè Conangla i Jaume Soler al 2002, que estableix un treball en equip entre ment i emoció. El concepte "eco" fa referència a la importància que aquests dos equips treballin integrats per a que ens mobilitzin a realitzar accions de millora en nosaltres mateixos i en els sistemes humans i socials en els que estem immersos.

L'ecologia emocional, planteja que, de la mateixa forma que existeix una ecologia en el món natural, hi ha també una ecologia en el món de les abstraccions mentals, de les idees i pensaments, i una ecologia emocional humana que envolta els fenòmens afectius. I així com en l'ecologia natural es produeixen transformacions i canvis bruscos dels ordres establerts, de forma extrapolable passa amb les idees i les emocions: hi ha crisis, desesperances, catàstrofes, contagis, creacions, destruccions... Algunes idees perduren al llarg dels segles i es transmeten pures intergeneracionalment (coincidint amb els cercles de repetició transgeneracionals dels que parlava anteriorment), d'altres canvien i evolucionen o es perden en el temps. Però mentre la dimensió intel·lectual depèn en bona part de la nostra herència genètica, els fenòmens emocionals són compartits per totes les persones independentment de les èpoques i les cultures (Conangla i Soler, 2013).

Processos de canvi

Son nombroses i distintes les teories que fan referència als processos de canvi. Per la psicoanàlisi implica una conscientització i activació emocional (Sala, 2013); pel conductisme un contra condicionament, recompensa i control d'estímul (Torres, 2018); per Gestalt una auto-reevaluació i activació emocional (Torrijos, 2018); per l'existencialisme depèn de les oportunitats ambiental, un compromís i les relacions d'ajuda (Carrillo, 2018). A més, aquests canvis es poden donar tant en l'individu, l'organització o la cultura. I les diferents perspectives poden centrar-se en un tipus de canvi en detriment d'altres.

En aquesta recerca, em centraré principalment en els canvis a nivell individual a través dels relats de vida dels professionals, però considerant que la resta de dimensions hi poden tenir relació. Ja que, coincidint amb l'afirmació de Gallifa en referència a la intervenció social "si hi

hagués canvis a diferents nivells, i en última instància no n'hi hagués en l'individu, de poc servirien" (Gallifa Roca, 1997, p. 5).

En relació al canvi personal, citar brument dues vessants. La primera, el canvi social i cognitiu dirigit (majoritàriament) a l'autonomia i a l'adaptació no passiva al context per part de la persona. I la segona, el canvi més relacionat amb les dimensions emocionals i personals (Gallifa, 1997).

En l'adaptació no passiva al context ja introduït anteriorment, destacar que les persones reben feedback d'altres individus o grups. El concepte de feedback prové de la conjunció de les paraules angleses "feed" que vol dir "alimentar" i "back" que representa un "retorn". I per tant, aquest terme fa referència a un retorn de la l'alimentació, una realimentació (Grupo P&A, n.d.). En aquest sentit, però, hem de partir de la idea que el feedback es basa en un model circular. A diferència dels ja superats esquemes unidireccionals, avui en dia concebem la comunicació com un procés interpersonal per el qual les persones intercanvien sentiments i informació mitjançant missatges verbals i no verbals (Cebrián, 2019).

El feedback implica una resposta o reacció. Des d'un punt de vista més tècnic, en podríem referir també a un mètode de control de sistemes (Delgado, 2019). Fent referència a la Teoria general de sistemes de Bertalanffy (Bertalanffy, 1976), dins d'un sistema, el feedback, pot ser tant positiu com negatiu depenent de les conseqüències que tingui dins del seu funcionament. D'aquesta forma, el feedback negatiu, seria aquell que busca que l'equilibri o l'estat original del sistema es mantingui, responant amb l'objectiu de reduir els efectes de les accions que provoquin algun canvi. I el feedback positiu es duria a terme quan es promouen canvis en el sistema, com a resposta a accions que provoquin alguna alteració en aquest (Zita Fernies, n.d.).

En termes de processos de canvi, els feedbacks negatius tendrien a limitar-los o dissuadir-los i els feedback positius a potenciar-los i propiciar-los. I en la seva implicació com a processos d'interacció entre els individus i la societat, podríem apuntar la seva influència en els processos de canvi o transicions vitals.

Transicions

Les transicions suposen un canvi a diferents nivells de vida. Comporten canvis de caràcter psicològic (variacions emotives, redefinicions del autoconcepte i autopercepcions, diferents nivells d'autonomia...) i sociològic (noves relacions interpersonals, comportamentals, canvis de status o rols...). Schlossberg a (Corominas i Isus, 1998) conceptualitza la transició com un fet,

esdeveniment o situació que produeix una transformació en la comprensió de si mateix i de l'entorn. Per tant, requereix un canvi tant en comportament com en les relacions. El context, la previsió, la generalització, la durada de les transicions, etc. generaran diverses situacions que influiran en els aspectes personals, familiars, socials, relacionals, d'interessos i valors, etc. de la persona.

Segons Corominas i Isus (Corominas i Isus, 1998), podem identificar tres condicions que influeixen en la adaptació als canvis produïts durant els processos de transició. Aquests serien les característiques de l'individu, les característiques d'entorn i la pròpia percepció de la transició.

En relació a les característiques de l'entorn, un context social que fa referència a les persones, així com a les institucions amb les que l'individu interactua regularment (Barnett i Casper, 2001). Un entorn que es caracteritza per la seva acció socialitzadora i en la que apareixen elements com el ja nombrat feedback.

Pel que fa a la percepció de la transició, alguns autors consideren que si no existeix una insatisfacció amb l'estat actual, no existeix energia amb la que avançar. Bentley (Bentley, J., 2004) per (Aldape, 2007) ens detalla que la insatisfacció sigui positiva permet reconèixer que el canvi sigui possible, dona proactivitat i genera compromís per actuar, però que ha de ser present l'esperança de que el canvi és possible per a poder generar l'energia que requereix el canvi.

Les emocions positives ens ajuden a equilibrar els nivells d'enfrontament davant certes situacions i conflictes que podem evidenciar o protagonitzar al llarg de les nostres experiències vitals. Fredrikson a (Ballesteros et al., 2021) fa referència a que el valor adaptatiu de les emocions positives no és isomorf al valor adaptatiu de les emocions negatives. Es a dir, encara que les emocions positives habitualment produeixen la necessitat d'actuació, semblen ser menys prescriptives que les emocions negatives en relació a quines accions específiques s'esperarien d'aquestes. Les emocions positives produïrien tendències d'acció inespecífiques i activarien en primer lloc canvis cognitius i posteriorment canvis en l'activitat física. La mateixa autora sosté en aquesta teoria la hipòtesi de la construcció, en la que les emocions positives ubiquen a les persones en trajectòries de creixement que, amb el pas del temps (jo matisaria "amb el procés del qual"), construeixen recursos personals importants.

Fins a dia d'avui, l'evidència empírica a favor de les hipòtesis de la construcció ha estat indirecta. Varis estudis correlacionals prospectius han demostrat que les persones que experimenten emocions positives més que d'altres, amb el temps mostren major optimisme, tranquil·litat o esperança per fer front a situacions d'adversitat (Ballesteros et al., 2021). Un fet que aniria en la línia de les històries de vida dels professionals d'aquesta recerca aplicada.

La transició positiva es produeix en la mesura que en les vides es va produint una seqüència encadenada de successos positius (aprenentatges, vivències, relacions estimuladores, experiències de pertinença, etc.) que permeten gestionar el present i pensar en el futur (Funes, 2009).

Parlar de transicions suposa destacar els elements dinàmics, els canvis personals, de context, etc. i parlar d'itineraris implica parlar de recorreguts. En aquesta recerca aplicada trobarem tant uns com altres. I per comprendre els segons prendrem la descripció de Funes (Funes, 2009):

Un itinerari és un conjunt de llocs vitals i experiencials per els que transita una persona en la seva seqüència de canvi. Es el encadenament, previst, provocat, d'oportunitats educatives, socials, laborals, d'ajuda, etc. Per on transita la persona. Parlar d'itineraris és parlar de les vies de les transicions, les orientacions que prenen, dels llocs que acaben visitant. (p. 18)

Complementàriament, també cal introduir el concepte de procés. Considerar el caràcter i sentit dels esdeveniments, experiències i accions que van succeint en les històries de vida, les seqüències evolutives, maduratives, de canvi... El procés és dinàmic i forma part de diferents fenòmens que interactuen entre si durant un temps. En mans del mateix Funes (Funes, 2009), tenir en compte que aquest conjunt de fenòmens vitals, amb les seves pròpies variables, "no pot ser considerat com un conjunt de causes unilineals directes, sinó com un conjunt d'interaccions amb resultats diversos" (p.18).

Recolzament social

En les relacions interpersonals que estableixen les persones en els diferents contextos socials, es configuren elements importants en quant a la determinació de l'existència de problemes o, per el contrari de satisfaccions. Alhora, les persones, poden trobar a través dels mateixos contextos socials formes de desenvolupament en la seva dimensió social. En un sentit ampli,

podríem dir que el recolzament social és el conjunt de recursos humans i materials amb els que consta un individu o un grup per superar una determinada crisi (Ortego et al., 2019). El recolzament social, està format per transaccions interpersonals que impliquen l'expressió d'afectes positius i la provisió d'ajuda o assistència, permetent que les necessitats socials bàsiques de l'individu puguin veure's satisfetes a través de la interacció amb els altres (Conde Sala, 2005).

Els circuits professionals estableixen les xarxes de suport a indicador de factors de risc o protecció (Diputació de Barcelona i FEDAIA, 2008). Alhora que hi ha una evidència entorn al recolzament social com a un dels principals determinants del benestar subjectiu, ja que el individu se sent més estimat, més satisfet amb si mateix i amb major tolerància al estrès. Recursos que són vitals per a escollir les estratègies d'enfrontament adequades segons les situacions (Pérez Bilbao i Martín Daza, 1999). També hi ha una certa evidència en quant a que la disponibilitat de recolzament habitualment funciona com un amortidor de l'estrès, ajuda al afrontament i resulta molt beneficiós per a la salut (Ortego et al., 2019). Contràriament, l'absència o pèrdua de recolzament, especialment per part de la família, és associada a diferents fonts d'estrès (com podrien ser malalties, la pèrdua d'éssers estimats, canvis de rol, etc.) que poden interactuar potenciant-se i creant un alt nivell de vulnerabilitat individual (Novel, 1991)per (Ortego et al., 2019)

Varis models teòrics es nodreixen dels efectes del recolzament social. Les teories del estrès que apuntava, per exemple, amb la hipòtesis del efecte directe que associa les mesures de recolzament social amb els indicadors positius de salut (Augè, n.d.) o la hipòtesis de la interacció que defineix l'aïllament com a carència de persones que poden contribuir al afrontament de l'estrès (Amarís et al., 2013). D'altres exemples com les teories de la necessitat, en la dependència de la relació entre les necessitats existents i el recolzament social que les satisfaci o faciliti la seva satisfacció amb. O també les teories de l'efecte funcional, on les relacions socials reforcen o obstaculitzen conductes o intencions positives amb autors com Kaplan i Toshima (1990) per (Conde Sala, 2005)

Les xarxes de suport social poden ser múltiples. Els autors, en un intent de sistematització i concreció, han proposat diferents classificacions i relacions de fonts. Primordialment ha aparegut la dicotomia entre suport formal i informal segons la seva forma d'intervenció. Gallar (Benito, 2017) els anomena altrament organitzades o naturals. Alguns exemples que ens proposa el mateix autor en relació a les xarxes de suport formals o organitzades podrien ser:

serveis de la Seguretat Social, organitzacions socials o de voluntariat, institucions d'acollida, l'empres per la que es treballa, etc. I de les informals o naturals: la família, els amics, els companys de feina, veïns de la comunitat, companys espirituals (com les parròquies), etc.

Tot i que més endavant tractaré el tema de la resiliència com a concepte en si mateix, en aquest apartat avançaré el concepte de Resiliència Familiar de Walsh (Walsh, 1996), en la seva relació directa al suports familiars en forma de recursos socials, però també econòmics. Aquests recursos, són proporcionats per la xarxa social en la que es troba la persona, que és la font del suport emocional i econòmic que es requereix per tal que els subjecte es pugui enfrontar amb èxit a les dificultats que se li presenten. La xarxa social, però, no involucra només a la família sinó a tot el conjunt social on aquesta es troba. En concret, Walsh expressa que el fet que una família resulti no ser resilient davant determinat problema, no només manifesta la incapacitat dels membres d'aquesta, sinó del conjunt social que hauria d'auxiliar-los i recolzar-los.

Recursos personals

En els processos de canvi individual, a banda del suport en els diferents contextos socials, també ens trobem amb recursos personals. La major part de la teoria en aquest sentit parla de recursos interns o personals i de recursos externs.

Els interns, són dimensions que configuren la personalitat de cada individu. Estem parlant de conceptes i de entitats subjectives que no sempre són mesurables i que engloben dimensions que mesuren els tests de tot tipus (Socioestrategia, n.d.). En definitiva, hàbits, habilitats i coneixements internalitzats que plantegen alguns autors des d'aspectes com la intel·ligència emocional de Goleman (1998) per (M. García i Giménez, 2010), entesa com la capacitat per a reconèixer els propis sentiments i els dels altres, per a motivar-se i gestionar la emocionalitat en nosaltres mateixos i en les relacions interpersonals; i que comporta autoconeixement, autoregulació, automotivació, empatia i habilitats socials. Però també en d'altres aspectes com els coneixements tècnics, la sensació de seguretat (Escudero, 2018), la pròpia imatge, la capacitat empàtica (Bisquerra, 2019), etc.

Els recursos externs, contràriament, depenen totalment del exterior i engloben aspectes com els recursos materials, eines, mobles, les fonts de energia, motivació o informació, etc. Són de

la persona, però no personals en el seu origen perquè depenen del entorn per a ser el que són (Socioestrategia, n.d.).

Resiliència

Més enllà dels suports de context i els recursos interns i externs com a elements, instruments i eines en els processos de canvi vital, el terme “resiliència” apareix en la literatura com a una hipòtesis explicativa de la conducta saludable en condicions d’adversitat o alt risc. La resiliència es relaciona a d’altres termes com serien els factors de protecció, factors de risc i vulnerabilitat, els quals descriuen els elements de predisposició de la persona i aquells de l’entorn que influeixen en el comportament saludable, dels quals ja he parlat anteriorment (Cobos, 2008).

La forma en com es vinculen aquests termes, però, és variable i ha portat gran discussió sobre el caràcter personal o contextual del concepte de resiliència. Actualment, la majoria d’autors comparteix la perspectiva interaccional o constructivista del concepte de resiliència. En aquest sentit, la resiliència seria un tret pròpiament humà, en quant es constitueix en la interacció social (Saavedra Guajardo i Villalta Paucar, 2008).

Varis estudis, també reconeixen que la resiliència suposa una combinació de factors personals i contextuais (Saavedra Guajardo i Villalta Paucar, 2008). Aquests produeixen informació que corrobora els factors tant personals com de context que componen el concepte de resiliència, però no s’ha establert per ara un acord en forma de model conceptual que els vinculi de tal forma que permeti explicar el seu comportament en contextos d’adversitat complexos com els que s’analitzen en aquesta recerca.

En la medicació de les característiques resilents, alguns estudis apunten que les fonts d’interacció de la resiliència tenen a veure amb la forma en com la persona s’apropia de la realitat a través de la parla i que obra la possibilitat de comportaments saludables o de superació d’adversitats (Saavedra Guajardo i Villalta Paucar, 2008).

En la perspectiva de Edith Grotberg, les fonts d’interacció de la resiliència es poden classificar en tres categories Grotberg, E. (2006) per (Barranco, 2009):

- El “jo tinc”: les que tenen a veure amb el recolzament que la persona creu que pot rebre. Aquest té a veure amb els suports i els recursos externs anomenats anteriorment.

- El “jo soc” i “jo estic”: les que tenen a veure amb les fortaleces intrapsíquiques i condicions internes de la persona. Aquests es relacionen amb els recursos interns anomenats anteriorment.
- El “jo puc”: les que tenen a veure amb les habilitats de la persona per a relacionar-se i resoldre problemes. Que té també a veure amb els recursos interns anomenats anteriorment.

Per part de Saavedra (Saavedra Guajardo i Villalta Paucar, 2008) es desenvolupa un model emergent del estudi de casos on assenyala que:

La resposta resilient és una acció orientada a fites, una resposta sustentada i vinculada a una visió abordable del problema. Com a conducta recurrent en visió de si mateix, caracteritzada per elements afectius i cognitius positius o proactius davant els problemes. Un problema que tenen com a condició històrica i estructural a condicions base, és a dir, a un sistema de creences i vincles socials que impregnen la memòria de la seguretat bàsica i de forma recursiva interpreta l'acció específica i els resultats.
(p.32)

En aquesta perspectiva, es recull la part històrica en la construcció de la resiliència en la persona i es projecten les seves possibilitats més enllà de les accions concretes. Fent referència a la reorganització dels seus factors i en la profundització de la reflexió de l'acció.

Podríem dir que les perspectives de Grotberg i Saavedra poden ser complementàries en el sentit d'abordar els diferents nivells de la realitat de la persona que contribueixen a l'aparició de la resiliència.

La parla actualitza la història del subjecte a l'hora que la transforma (Saavedra Guajardo i Villalta Paucar, 2008) Així, les condicions de base de Saavedra són actualitzades a través de les diverses formes d'expressió de la persona, en aquest cas els professionals. Es a dir, quan aquests parlen de si mateixos, expressen a propòsit de la seva història una interpretació de si mateixos, dels altres i del que posseeixen per abordar les situacions de vida, es a dir, les categories de Grotberg.

Etapes vitals

Si es considera que la resiliència és una capacitat que es desenvolupa i actualitza en la història interaccional de la persona, la seva relació amb les etapes vitals és particularment rellevant. El

concepte de “etapes vitals” és un dels supòsits més generalitzats entre els especialistes per explicar les diverses situacions que formen part del desenvolupament humà (Dulcei Ruiz i Uribe Valdivieso, 2002). Des de diferents enfocaments teòrics, varis d’ells exposats anteriorment en referència al desenvolupament i l’aprenentatge, s’han mirat de definir diverses classificacions de les etapes vitals, que van des del naixement fins a la mort.

Més enllà de les seves variants, hi ha l’acord en que les diferents etapes o períodes vitals estan definits en relació a canvis o crisis que caracteritzen a un grup d’edat en un context sociohistòric determinat (Marco i Vilalta, 1995). Es a dir, els canvis, o crisis de vida tal i com els anomena Erikson, no són propis d’un grup d’edat, sinó que són inherents a tot el procés de desenvolupament. És en l’afrontament de les crisis vitals on la promoció de la resiliència diferencia entre la predisposició al desenvolupament de potencialitats humanes o el seu estancament (Saavedra Guajardo i Villalta Paucar, 2008).

Estudis posteriors, des d’enfocs ecològics, socioculturals o epigenètics entre d’altres, enriqueixen la comprensió amb les formes en com es configuren i s’aborden les diferents crisis: normatives, traumàtiques o existencials (Marco i Vilalta, 1995). Aquestes són situacions substancialment interaccionals, on la interpretació per part del subjecte que les viu també afecta en la seva forma de desenvolupar-se en la vida.

En la joventut es busca trobar en el medi social les possibilitats per a que la identitat sigui reconeguda i que l’autonomia sigui validada en les decisions i accions que s’assumeixen, per tal d’anar donant sentit i forma al propi projecte vital. Els joves necessiten autenticar i obtenir reconeixement a la pròpia identitat que estan creant. La resiliència en els joves doncs, té a veure amb enfortir l’autonomia i l’aplicació, es a dir, la capacitat de gestionar els seus propis projectes de forma responsable i diligent (Grotberg, 2006).

En un moment posterior, que podríem anomenar d’adults-joves, s’estableix un període no tant marcat per els processos biològics com per la vivència de certs esdeveniments vitals molt significatius. El que realment marca l’inici de la nova etapa vital és la integració personal del subjecte a la societat com a individu independent. En aquest moment la persona s’enfronta al repte de conciliar els somnis i ideals adolescents amb la realitat concreta (Saavedra Guajardo i Villalta Paucar, 2008). L’etapa del cicle vital en les persones també es pot relacionar amb el desenvolupament de la resiliència, del que es parlava anteriorment; la resiliència en adults-joves té a veure amb la resignificació de la confiança bàsica en les persones. De fet, tal i com ens diu Grotberg, la confiança és el primer factor resilient i transversal a totes les edats (Grotberg, 2006).

Identitat professional

Dubar (Dubar, 2002), afirma que l'exercici de la professió és el que determina com serà la identitat professional, ja que es comença a formar amb els primers contactes en l'exercici de la professió i es reafirma i s'enforteix amb l'experiència i la trajectòria laboral.

La psicologia vocacional, que es centra en l'estudi del conjunt de processos que la persona mobilitza en relació al món professional en el que pretén integrar-se activament o en el que ja està instal·lat, ha definit que els factors que influencien en l'elecció de la professió i la creació de la identitat professional es sustenta tant de factors psicològics com no psicològics (Morales Del Río i Lucía Torres, 2010).

Dimensió personal i professional

Atendre a persones que presenten dificultats, tal i com és el cas dels Treballadors Socials, requereix una capacitat d'integrar la dimensió personal i professional. D'aquesta integració bidimensional resulta la persona professional (Used Minguez, 2012). S'inclou, per una banda l'àmbit competent, on trobem els requisits que s'exigeixen per la pràctica d'una funció específica com serien les tècniques, coneixements o els codis; i per l'altra, l'àmbit personal en la disposició i les habilitats per a un constant desenvolupament.

La integració per a desenvolupar la professió doncs, s'exerceix mitjançant la gestió personal. Ara bé, funcionar adequadament en l'àmbit personal no és suficient per a funcionar correctament a nivell professional. Per dur a terme l'autogestió és necessari integrar competències personals i requisits professionals, alhora que encaixar els objectius amb les capacitats d'actuació (Used Minguez, 2012).

A diferència del que passava al llarg de bona part del segle XX, on la responsabilitat laboral requeria sobretot en la gestió dels directius, les persones han passat a formar part activa del nou management del segle XXI (Druker, 1999) per (Sanchez, 2016). Per això, els professionals prenen un paper rellevant i protagonista que els obliga a explorar en un profund autoconeixement de les seves pròpies capacitats i una gestió efectiva per aportar el valor que se'ls exigirà en l'àmbit laboral. En aquest sentit, el binomi persona-professional s'estableix un tot indivisible. I per tant, com diria Used Minguez, *s'han de prendre en consideració les*

preferències i els sentiments propis, del que s'ha de poder fer un ús adequat, ja que les normes i els valors propis influencien en les accions (Used Minguez, 2012).

En el sistema professional també es troben elements de gratificació o de malestar inherents. Pel que fa als sistemes d'ajuda professional, per exemple, resulta difícil per als usuaris establir aliances amb uns sistema de múltiples professionals que té visions diferents, responsabilitats i interessos diversos, horaris i procediments desiguals, i la coordinació de la qual no sempre coincideix amb les temporalitats de les famílies (Escudero, V., 2006) per (Used Minguez, 2012). La mala relació també sol ser una conseqüència de la desconfiança generalitzada cap als professionals d'ajuda.

Si l'objectiu del professional es focalitza únicament en els problemes per els que la família ha estat derivada i en l'actitud no col·laboradora o de rebuig que puguin presentar inicialment cap a ell, probablement la relació no progressarà i aquesta falta de col·laboració es podrà prendre com a una prova més de la disfuncionalitat del sistema o de la patologia cronicada de les persones, grups o col·lectius. Però, tal i com ens descriu Used Minguez (Used Minguez, 2012), quan s'analitza com han viscut les persones o les seves famílies la intervenció social i les causes de la profunda desconfiança entre clients i professionals, es podrà entendre que, inicialment es mostren invalidats per un sentiment d'intrusió que facilitarà la creació d'un ambient de seguretat i connexió emocional necessari per a l'afincament de una relació funcional i positiva.

Autors com Mac Kinnon (Mac Kinnon, 1998) per (Used Minguez, 2012) suggereixen que si el professional posa més atenció a la influència de classe social o gènere, entre d'altres variables, serà més capaç d'oferir una ajuda experta que no estigui marcada per una relació de poder entre professionals i usuaris. En aquest mateix text, i en relació a la perspectiva centrada en les aliances, afirma que davant clients que no col·laboren o que mostren actituds inicials de rebuig de cara el professional, la consideració del seu punt de vista alhora que la seva experiència prèvia sobre el context o relació d'ajuda, és el primer exercici en el que el professional ha d'incidir per afavorir l'aliança.

En aquest sentit, trobo pertinent introduir el concepte de cultura social definit per Newstrom i Davis (Newstrom i Davis 1993) per (Vargas Herniez, 2007) com a "el medi ambient social de les creences creades per els sers humans, les costums, els coneixements i les pràctiques que defineixen la conducta convencional en una societat o grup social" (p.30).

Relació professional

Carl Rogers, des de la seva perspectiva humanística, ens deia que si el professional posseeix la capacitat de posar-se al lloc de l'altre, concebut i apreciant el món com ell el concep, podrà acompanyar-lo en el seu procés. Rogers estableix tres característiques en la relació professional per al canvi personal (Rogers, 1981):

- L'empatia: habilitat tècnica de situar-se en el lloc de l'altre, sent important que aquesta empatia sigui percebuda per aquest.
- L'acceptació positiva incondicional: acceptar i respectar tot en relació a l'usuari.
- L'autenticitat: en l'ús de la congruència i coherència, la conducta del professional ha de ser genuïna, no fingida, pròpia i personal.

Tal i com ens diu Used Minguez (Used Minguez, 2012), es pot afirmar que els aspectes que es produeixen en l'estil de la relació professional-client i que estan basats en l'empatia, la calidesa, la confiança, l'acceptació i la voluntat de córrer riscos, independentment de la orientació metodològica i de les tècniques utilitzades, revelen un tant per cent elevat en els canvis efectius succeïts en el procés de les relacions d'ajuda.

La importància de la relació per a la professió es planteja des dels inicis en el Treball social en la seva dimensió de casos, en un primer moment amb M. Richmond i posteriorment analitzat científicament per Virginia Robinson (González Vélez et al., 2016). La relació que existeix entre l'usuari i el professional estableix la continuïtat del procés del Treball Social, ja que es necessita una major implicació dels usuaris, que no és possible aconseguir amb accions aïllades o interaccions limitades (Raia Díez i Caparrós Civera, 2014). I alhora, perquè l'efectivitat de la relació serveix per a propiciar canvis en les vides de les persones i guarda analogies amb la idea que el Treball Social és un procés, més enllà d'una consecució d'aconteixements separats.

El procés interactiu recíproque de la relació d'ajuda implica que les aportacions de les parts implicades afecta a la mateixa, ja sigui a nivell d'actitud, destreses, conductes, etc. Coincidint amb Valverde, Comier, Ander Egg o Borrell, son necessàries una serie de qualitats i actituds personals en els professionals del Treball Social (González Vélez et al., 2016). Entenent doncs que el Treballador Social serà més efectiu quan sigui capaç d'integrar els seus apartats

personals i científic; quan aconsegueixi un equilibri entre les competències interpersonals i tècniques.

Competències en la relació d'ajuda

Varis autors han definit les competències en la relació d'ajuda. Més enllà de les proposades per clàssics com Rogers amb el seu llibre *El proceso de convertirse en persona* (Rogers, 2011), proposant una actualització i síntesi encarada concretament al Treball Social (González Vélez et al., 2016):

- La sensibilitat social: la qualitat per la qual una persona té la facultat de percebre i respondre a les necessitats, problemes, sentiments i formes de pensar d'altres persones.
- L'energia: la capacitat de treballar activament.
- La flexibilitat: no estar subjectes en la seva feina a una única perspectiva o metodologia.
- Donar recolzament: també com a funció en la relació d'ajuda en la reducció d'ansietat, engendrar esperances, orientar, animar, activar o proporcionar seguretat emocional. I apartat del concepte clàssic de protecció.
- Tenir una visió positiva: obligats a buscar en tot moment el benefici de l'usuari i no el propi.
- L'autoconeixement: tenir consciència de que els nostres pensaments i comportaments poden estar influenciats per les visions i actituds que tinguem cap a nosaltres mateixos.

En aquest punt i coma contraposició sobretot als aspectes de sensibilitat social i energia, introduir el concepte de desgast per empatia. En els països de parla hispana, es sol utilitzar el terme *Desgast per Empatía*, davant el seu sinònim anglosaxó *Compassion Fatigue*. El Desgast per Empatía és un terme general aplicat a qualssevol persona que pateixi com a conseqüència laboral en un servei de recolzament (Figueira, 1995), habitualment professionals de la salut, psicologia o d'àmbits socials. El mateix autor ens alerta que la exposició al dolor i l'empatia són dos elements clau imprescindibles per a patir el desgast. Els records traumàtics pròpiament viscuts per als professionals i d'altres exigències de la vida diària influïrien agreujant el síndrome.

Tot i que en la literatura científica hi ha força confusió i desacord en les delimitacions conceptuals del *Desgast per Empatía*, és important diferenciar-ne alguns aspectes clau,

sobretot evitant retroalimentar la seva confusió davant el *Burnout*. En aquest sentit, mentre els eixos del *Burnout* podrien ser la baixa realització personal, la despersonalització o l'esgotament emocional; en el Desgast per Empatia, apareix la reexperimentació, l'evitació i l'hiperactivació. Aquest segon, es relaciona amb el trastorn d'estrès posttraumàtic.

Les causes del *Desgast per Empatia* tenen a veure amb l'esquema cognitiu del professional, definint-se com a canvi d'estat sobtat, agut i imprevisible. En canvi, les causes del *Burnout* es centren en les condicions de l'entorn laboral i es descriuen com un procés progressiu, crònic, incapacitant i acumulatiu en el temps (Acinas, 2012).

D'altra banda, tenint en compte també aquests conceptes, però sobretot l'autoconeixement, parlar de les identifications i projeccions de naturalesa intersubjectiva en la que, tal i com ens diu Norma Lambrisca (Lambrisca, 2021), juguen un paper primordial l'afectivitat com a punt entremig entre la transmissió d'un saber i l'aprenentatge, a més de potenciar els processos subjectius dels membres del grup. En aquesta línia, aclarir que per identificació faig referència al terme de psicoanalític d'assimilar propietats o atributs d'una altra persona en un mateix (Pérez Porto i Merino, 2021). I que les projeccions són enteses com a l'adjudicació a altres individus del propi sentir, emocions o reaccions.

El creixement personal del professional

En la relació professional es fan presents els coneixements de valors, habilitats, tècniques i experiències del Treballador Social, que conformaran la base per a la comprensió i la posterior relació d'ajuda (González Vélez et al., 2016). Tenint, però en compte que l'usuari també condicionarà el procés d'aquesta relació i els seus resultats.

Com es conclou en l'anàlisi des de la Facultat de Treball Social de Huelva (González Vélez et al., 2016), podem afirmar que "la relació d'ajuda òptima només pot ser creada per una persona psicològicament madura" (p.12). Un plantejament que ens situa com a Treballadors Socials, davant del repte d'emprendre un procés de creixement personal per a nosaltres mateixos i per a les persones amb les que treballem. Un procés de creixement personal integral, globalitzador, on no existeixin hermetismes, ni lloc on siguem i altres on deixem de ser. On la reflexió, la valentia, la búsqueda de l'autèntic, la presa de decisions coherents, etc. seran les eines que permetran que ens aproximem a ser una persona psicològicament madura; sent

persones que són humanes i que com a tals, duen a terme processos de canvi i millora al estil dels que plantegen als seus clients (González Vélez et al., 2016).

El ser professional en la seva maduresa emocional i cognitiva s'enfronta a les seves vulnerabilitats des de la responsabilitat i el desitg d'afrontar tasques d'autocura, perquè és conscient de ser un instrument fonamental en la relació d'ajuda. Altrament, varis estudis parlen de la importància també de la necessitat de l'autocura i la cura organizacional per al benestar del professional. Com apunta a Puig (Puig, n.d.), cal també generar una cultura de les cures professionals buscant anar més enllà del cos i estant més a prop del vincle entre persones.

Reconèixer i assumir personalment que no són perfectes, que el dolor dels altres en pot afectar, que no poder ajudar a solucionar els seus problemes ens provoca importència, que ens alegra que superin les seves dificultats... en definitiva, que som també sers emocionals quan treballem suposa assumir l'essència de la naturalesa humana (Enríquez et al., 2015).

Varis estudis conclouen que la humanització del ser professional garanteix la trobada profunda amb l'altre, al que percebem de forma humanitzada, amb una essència similar a la nostra. En aquest sentit, el considerarem com a dotat de capacitats i potencialitats. I en conseqüència, es facilitarà el tracte de subjecte actiu i participant, en la capacitat de prendre decisions sobre els seus propis assumptes. I més enllà de les diferents variants metodològiques, i tot i que aquesta humanització no es manifesti en estat pur, tenir clara aquesta tendència (González Vélez et al., 2016).

Saber ser

Dins els elements aportats pel professional en el marc de les relacions d'ajuda, se'n descriuen el saber, com a la dimensió intel·lectual que integra coneixements; el saber fer, com a la dimensió activa d'habilitats, tècniques i destreses; i el saber ser, com a dimensió afectiva amb actituds, valors, emocions i habilitats relacionals. Uns elements, actualment molt relacionats amb el principi de professionalització (Consejo en Excelencia Técnica (CET), 2013) en el marc les competències professionals.

El Treball Social està fundat sobre els valors indivisibles i universals de la dignitat humana, la llibertat i la igualtat (Portal del Consejo General del Trabajo Social, 2012). Juntament amb els seus principis generals, orienten la professió i suposen una directriu per a tots els sabers, especialment el saber ser. I és que aquest saber és la vessant més humana del professional (M.

Conangla, 2001). Una vessant que, tal i com he comentat en l'apartat anterior, garanteix la trobada profunda amb l'altre en el marc de les relacions d'ajuda.

En el saber ser, els elements aportats pel professional es manifesten com a eines en forma d'actituds i valors. Conangla, ens proposa el següent llistat (Conangla Marín, 2001):

- Estar atent. Fa referència a dedicar tota la nostra atenció a la persona a fi de concentrar la nostra energia, capacitat intel·lectual i emocional del moment en present. Una atenció, que des dels principis generals del Treball Social aniria molt relacionat amb el respecte actiu a la persona com a centre d'intervenció, però que també podria sustentar els principis d'individualització o personificació (Portal del Consejo General del Trabajo Social, 2012).
- L'escolta activa. Donarals altres un espai per obrir-se amb confiança i llibertat, permetre que es sentin compresos i afirmats. Com bé sabem, es tracta d'un procés molt més complex al de permetre parlar. Requereix d'una disposició empàtica que exigeix acollir el món de l'altre. Tal i com ens diu Funes *per arribar a ser referent s'ha de començar per acollir i escoltar*. I ens afegeix que després vindrà la construcció d'una relació estable d'influència, perquè *hem escoltat i hem posat sobre la taula el que podem fer per la persona* (Funes, 2009).
- Respecte als ritmes i temporalitats de l'altre. Tracta la importància de saber donar a cada cosa el seu temps i un temps per cada cosa, entenent i intergant el concepte de procés.
- No implicar-se. Vol dir no decidir per l'altre i ser facilitador i no protagonista. I fa referència a la capacitat de posar límits.
- Autenticitat. Implica coherència i sinceritat, alhora que aprendre a regular pensaments, sentiments i accions. Tenint en compte també el principi de coherència professional com a principi general del Treball Social (Portal del Consejo General del Trabajo Social, 2012).
- Intimitat. Suposa una autonomia individual, en la que identificar-se amb l'altre sense perdre la pròpia identitat. Un concepte lligat a l'empatia, però també amb les identificacions i projeccions.
- Espiritualitat. Fa referència una dimensió més íntima que transcendeix les altres dimensions física, psíquica, social de la persona. Va més enllà de la religió i fa referència a reflexió en la vida interior.
- Acceptació incondicional. És la consideració positiva de la persona, acceptant-la sense condicions. Implica no fer judicis moralitzants, respectar allò que és i les seves decisions, no realitzar interferències, confiança, acollir el món emotiu de l'altre i establir un tracte

cordial. En aquest concepte apareixen varis principis generals del Treball Social com l'acceptació de la persona, l'ausència de judicis de valor, l'autonomia o l'autodeterminació (Portal del Consejo General del Trabajo Social, 2012).

OBJECTIUS

Tot seguit es presenten els objectius generals i específics d'aquesta recerca aplicada:

OG1. Aproximar-se a la realitat dels professionals de l'acció social en l'àmbit d'infància i adolescència en risc amb històries de vida personals en aquest mateix àmbit.

OE1.1. Conèixer relats d'experiències de vida complexes en l'etapa de la joventut dels professionals.

OE1.2. Identificar iniciadors de processos de canvi dels professionals.

OG2. Identificar elements, instruments i eines d'intervenció significatius extrets d'experiències de vida dels professionals.

OE2.1. Conèixer les reaccions d'entorn davant els processos de canvi vital dels professionals.

OE2.2. Identificar suports a nivell personal i comunitari que els fossin beneficiaris durant els processos de canvi vital dels professionals.

OE2.3. Detallar recursos interns i externs que hagin contribuït en els processos de canvi vital dels professionals.

OG3. Distingir aspectes dels professionals de l'acció social en l'àmbit d'infància i adolescència en risc amb històries de vida personals en aquest mateix àmbit, en relació al Treball Social.

OE3.1. Descobrir els principis de les seves eleccions d'esdevenir professionals de l'acció social amb joves amb experiències de vida similars.

OE3.2. Conèixer la tipologia formativa dels professionals.

OE3.3. Explorar les mancances formatives dels professionals en relació al Treball Social.

OG4. Reflexionar entorn els llaços entre l'experiència personal vital i les tasques professionals d'intervenció en el mateix àmbit.

OE4.1. Reconèixer el valor de l'experiència personal de situacions viscudes pròximes a les que s'intervé en el camp professional.

OE4.2. Descriure aprenentatges vitals aplicats a la pràctica professional.

METODOLOGIA

Aquest apartat parlaré el primer lloc de de la mostra en relació als participants d'aquesta recerca, dels instruments utilitzats en la descripció i justificació de les tècniques de recollida de dades, que com veurem seran sobretot qualitatives i dels els procediments seguits en aspectes com la codificació i la delimitació de la teoria. En segon lloc, detallaré un cronograma explicatiu amb les fases i temporalització de la recerca.

Mostra, instruments i procediment

Partint de la Teoria fonamentada en les dades (*Grounded Theory*), la metodologia emprada, segueix dues gran estratègies: el mostreig teòric i el mètode de la comparació constant.

El mostreig teòric es realitza per descobrir categories i les seves propietats, i per a suggerir les interrelacions dins d'una teoria (Glaser i Strauss, 2000). En aquest he seleccionat els casos a estudiar tenint en compte el seu potencial. Un mostreig subjectiu, que parteix de la meua pròpia selecció entre professionals amb els que he pogut conèixer i compartir l'experiència del Pràcticum VI d'entre els mesos de setembre a desembre de 2021. En aquest sentit, he jutjat per avançat per establir la selecció de possibles participants, oferint-los col·laborar en aquesta fase de treball. En aquest judici, he valorat que els participants reunissin els condicionants d'històries de vida significatives en relació a infàncies i adolescències de risc, en quant tinguessin importància per a representar similarment a les històries de vida dels joves amb els que actualment podrien intervenir com a Treballadors Socials. I alhora, alhora que tinguessin un coneixement i experiència professional rellevant en el camp social, determinada per el fet de dedicar-se professionalment en una organització de prestigi, New Hope For Youth, que treballa amb joves d'alt risc social al comtat de Santa Clara, Califòrnia. I per tant, considero que la informació aportada per totes aquestes persones parteix d'un nivell de confiança alt en la reflexió, expansió i matisos de conceptes i teories, sent de vital importància per al desenvolupament d'aquest mostreig.

D'altra banda, el mètode de comparació constant, consisteix en anar comparant recurrentment les categories i propietats una a una, en l'anàlisi d'entrevista per entrevista, per tal d'anar construint i definint la classificació teòrica final. Aquesta finalització s'estableix amb el punt de saturació teòrica.

En un inici, per causes de viabilitat temporal i dimensions de viabilitat marcades pel pla de treball establert per la Universitat Pere Tarrés en el marc del Treball Final de Grau, havia considerat que la mostra hauria de tenir un mínim de deu participants per a tenir prou cos d'anàlisi i rigorositat. A més, la limitació temporal que em suposava haver de tornar a Catalunya al finalitzar el període del Pràcticum VI en Treball Social, va ser un altre fet definidor de l'espai temporal per a poder realitzar les entrevistes individuals i la posterior sessió grupal, en el que vaig apostar per a realitzar el major nombre d'entrevistes possibles per tal de recollir, abans de marxar, la major quantitat i rellevància d'informació possible.

Tot i això, el nombre de participants ha estat delimitat per l'anomenada "saturació teòrica" (Creswell i Poth, 2018). Amb el participant número deu vaig adonar-me que agregar nous casos no em permetia accedir a informació addicional amb la que desenvolupar noves propietats de les categories, no obstant, vaig decidir accedir a un parell de participants més per corroborar la falta d'informació significativa nova.

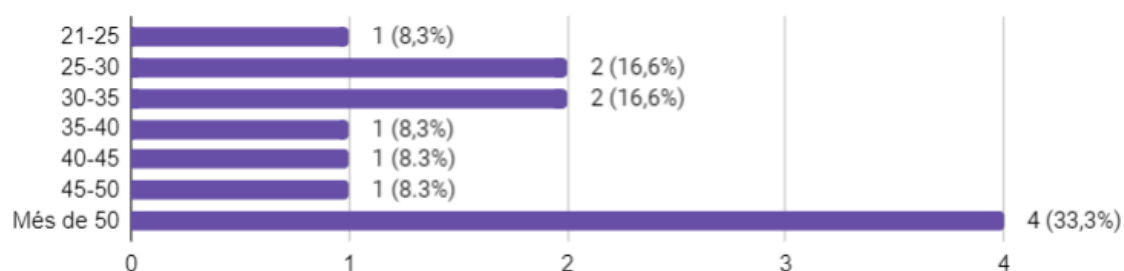
La mostra completa finalment ha estat de dotze professionals.

Tal i com ja he comentat, tots els professionals són especialistes en intervenció juvenil. Tot això en la mostra he procurat buscar perfils diferenciats (veure Annex 3) amb la finalitat d'obtenir mostres el més diversificades possibles en quant a d'altres eixos d'intersecció (sexe, edat, categoria o rol professional en l'organització, etc.) i mitjançant la inclusió en la mostra de grup. Tot i això, cal tenir en compte que tots els membres parteixen del mateix context de localització.

Dels professionals escollits, n'han participat set dones i cinc homes d'edats variades.

Establint rangs d'edat des dels 21 anys (majoria d'edat als E.E.U.U.) als 25 i successivament de cinc en cinc anys, almenys hi ha hagut un professional en cada rang d'edat tal i com es mostra en la següent taula:

TAULA 1. Rangs d'edat professionals

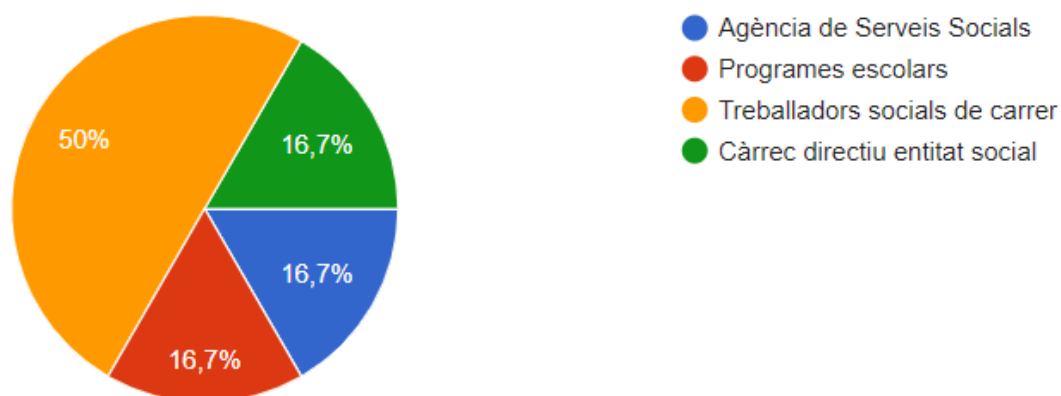


Font: elaboració pròpia.

D'altra banda, tot i ser professionals de l'acció social en l'àmbit de joventut, intervenen en diferents programes dins la mateixa entitat, tal i com ja s'han descrit en l'apartat de Marc Teòric.

Els percentatges en relació als serveis concrets en relació als professionals és el següent:

TAULA 2. Percentatge professionals segons servei

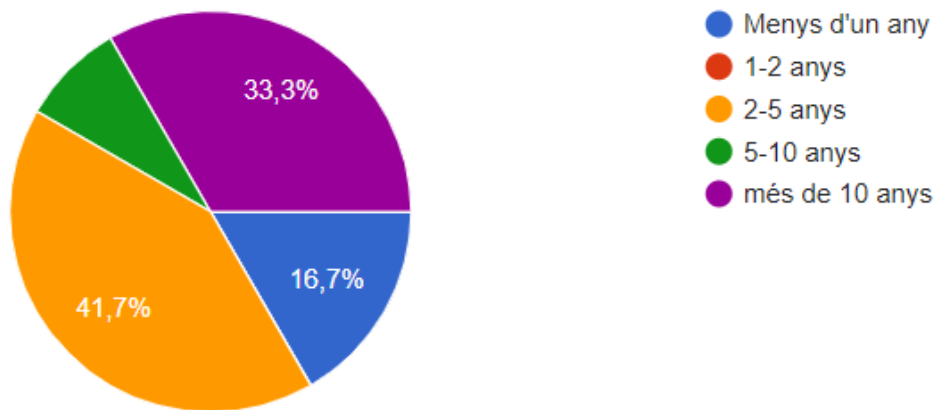


Font: elaboració pròpia.

Tot i que el 50% dels professionals formen part dels Treballadors socials de carrer, aquesta casuística s'ha donat sobretot per qüestions de rellevància de les històries de vida. On els i les professionals d'aquest servei són persones amb experiències de vida especialment complexes, on per a NHFI s'hi busquen perfils professionals amb experiències personals que hagin tingut presència continuada al territori i/o de proximitat a les situacions de caire individual, grupal o comunitari similar als joves amb els que intervenen en els espais de carrer.

Pel que fa al temps d'experiència en l'àmbit del Treball Social amb joves, la majoria dels professionals parteixen d'entre 2 i 5 anys d'experiència, seguidament dels de més de 10 anys d'experiència. Tot i que, tal i com podem veure en el següent gràfic, la temporalitat d'experiència professional és diversa:

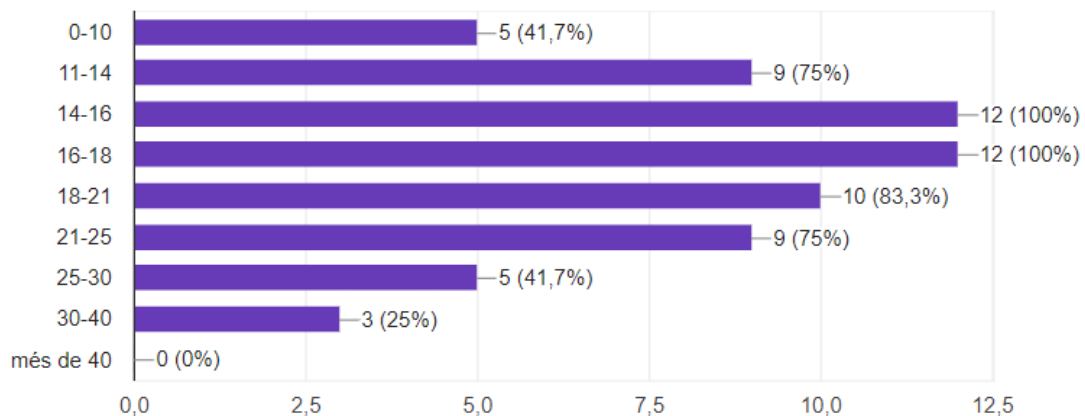
TAULA 3. Temporalitat experiència professional



Font: elaboració pròpia.

Tots ells, han verificat que els relats exposats en relació a les seves experiències de vida complexes fan referència a l'etapa de la joventut. En aquest sentit, han definit que els rangs d'edat significatius, entesos com els anys vitals en els que consideren que han viscut complexitats similars a les dels joves amb els que treballen. Els rangs d'edat han estat els següents:

TAULA 4. Rangs d'edat significatius



Font: elaboració pròpia.

Per tant, tal i com hem vist en aquest últim gràfic, tots els professionals almenys es basen en experiències personals de vida d'entre els 14 i 18 anys. Fet rellevant per a la presa de la mostra en el sentit i marc de treball d'aquesta recerca.

Més enllà de la descripció dels professionals en mostra, el **procediment** d'aquest treball pren una gran importància.

A través del mètode de comparació constant, que com he introduït anteriorment, ha consistit en l'anàlisi comparatiu i sistemàtic de les dades recollides. He recollit, analitzat i codificat dades de forma simultània per tal de generar teoria.

Tot i que la fase presencial d'entrevistes i sessió grupal han estat elaborades en primer lloc, aquestes tasques no s'han realitzat de forma successiva sinó simultània. A més, el seu objectiu no és verificar teories, sinó simplement demostrar que són plausibles.

Per tal de descriure la part metodològica d'aquesta recerca aplicada, exposaré els seus principals procediments. Com ja he comentat, cal tenir present que la lògica del procediment estableix la simultaneïtat i és condicionadora en la seva pròpia construcció.

La col·lecció de dades, ha partit de l'emmarcament i el mostreig ja exposat. El disseny mostrat ha estat polietàpic i les dades recollides han estat bàsicament qualitatives, establint entrevistes individuals durant els mesos de novembre i desembre de 2021, i una sessió grupal amb tots els participants el 13 de desembre de 2021.

Tots els participants han autoritzat participar de forma voluntària alhora que s'ha assegurat la confidencialitat de dades en la realització d'aquest treball (veure Annexos 1 i 2).

Les entrevistes individuals han partit d'una bateria de preguntes tancades en relació a les dades de mostratge i d'una entrevista semiestructurada. La bateria de preguntes s'ha establert amb dades de tipus descriptiu, que han servit per emmarcar a cada participant.

L'entrevista comptava amb un guió prèviament elaborat, però que en ocasions he ampliat buscant trobar un equilibri entre esbrinar fets objectius, actituds, processos mentals (aprenentatges, emocions, percepcions, consciències, etc.) o opinions d'interès i el descobrir claus sobre com es construeix el sentit d'aquests. He introduït, doncs, preguntes i tècniques

d'escolta activa apreses al llarg del grau (parafrasejar, clarificar, resumir, reflectir, etc.) per tal de dirigir les entrevistes en la línia dels objectius plantejats.

Les primeres parts de l'entrevista han suposat relats de vida. On, amb la definició de la seva etapa de joventut i processos de canvi, els diferents professionals han emmarcat i desenvolupat les seves històries de vida. Acostant-me a la perspectiva tòrica de la fenomenologia exposada a l'apartat de Marc Teòric.

L'entrevista ha buscat obtenir una major riquesa informativa amb el discurs dels entrevistats, proporcionant-me, una interacció més directa, personalitzada i flexible. Al realitzar-se de forma personal i presencial, he pogut reduir la possibilitat d'errors en les respostes a través d'aclariments i guiatge, alhora que he pogut obtenir algunes dades complementàries a través de l'observació, i sobretot, a partir de la comunicació no verbal. En aquesta segona part, he pretès viure les entrevistes des de dins i des de fora, mirant de comprendre les narratives que ha analitzat en directe i, alhora, procurant establir una reflexió sostinguda mirant de distanciar-me dels esdeveniments, documentant pacientment a través de notes que he cregut podrien ser rellevants en l'anàlisi com serien tons de veu, pauses, riures, posicionaments corporals d'aproximació, tancament, etc. I d'aquesta forma he considerat important les respostes i el fil de la narració, però també la forma de fer-ho. M'he interessat per el què senten, al que donen importància i al per què. Quin vocabulari utilitzen, les seves referències, i sobretot he pres atenció als fets que els professionals han subratllat al llarg de les entrevistes, en un recurs proper a l'etnografia.

L'espai de comoditat i d'intimitat han estat pilars també en la seva aplicació, realitzant les entrevistes en una sala privada de descans en les oficines on treballen els professionals. Un espai per a ells familiarment conegut i de tranquil·litat que he reservat de forma privada per a cada entrevista, permetent la obertura dels participants en aspectes vivencials personals íntims. Alhora, al ser individual i confidencial, s'ha minimitzat la influència de terceres persones en les respostes que han proporcionat.

Després de cada entrevista, he pres nota d'aspectes que m'han semblat rellevants per al desenvolupament d'aquest treball, ja fossin en forma d'auto-preguntes, possibles aspectes a indagar, coincidències repetides, contràries o innovadores respecte a entrevistes anteriors, etc. Tal i com comentava en relació a l'obtenció de dades complementàries a través de

l'observació, al acabar he volgut documentar pacientment, sense extreure'n conclusions precipitadament, sinó deixant pas a que aquestes anotacions poguessin ser una font més de guia per a l'elaboració de la recerca.

La sessió grupal, ha estat realitzada després de les entrevistes individuals, de tal forma que tots els participants han passat per la mateixa tipologia d'entrevista prèvia. La sessió, s'ha iniciat amb un breu retorn d'idees i reflexions entorn a les sessions individuals en forma de retroacció. I seguidament amb una dinàmica oberta, on he facilitat uns panells amb temàtiques a tractar i uns pòsits on els participants han pogut expressar-se al respecte. Aquesta dinàmica ha estat escollida per el seu caràcter vivencial i lúdic, on el connectar amb la realitat pròpia i el donar un valor específic de diversió permetés estimular la creativitat i l'aflorent d'emocions. A més, al ser plantejada de forma oberta i de lliure expressió, ha suposat una forma de trencar amb els mecanismes de defensa a l'hora de parlar davant dels altres, alliberar-se dels protocols, la comunicació interessada, prendre consciència de grup, etc. davant la posterior discussió dirigida.

Aquesta discussió, o conversa socialitzada(Enrique, 1998), ha consistit en un intercanvi d'idees, opinions i vivències entre els participants. Jo he actuat com a moderadora i directora de la discussió partint d'una confecció prèvia d'un pla de discussió. He mirat de promoure la participació de tots els membres, al mateix temps que el manteniment del respecte per la línia de la conversa, recollir, ordenar, analitzar i aprofundir sobre les idees de discussió, retroalimentació, etc. En aquest aspecte, la dinàmica grupal ha donat un valor afegit a la recerca.

Així doncs, s'han utilitzat l'entrevista individual i la sessió grupal com a fonts principals de col·lecció de dades alhora que el seu enriquiment amb les diverses tècniques ja mencionades. També he gravat i posteriorment transcrit, traduint al català de forma literal, paraula per paraula, les entrevistes individuals i la sessió grupal. Establint així una font gràfica per les estratègies del mostreig teòric i del mètode de comparació constant. D'altra banda, els documents i la literatura específica externa al mostreig i analitzada en aquest treball, són tractats com una font més d'informació.

La codificació, ha estat una part clau en aquest treball. Un cop obtingudes les dades, la primera operació a desenvolupar ha estat comparar la informació obtinguda, tractant de donar una denominació comú al conjunt de dades que comparteixen una mateixa idea. En aquest sentit els objectius han orientat la classificació de les dades a obtenir en l'anàlisi, però no han estat en cap cas determinants, sinó que el resultat és fruit del propi mètode de comparació constant entre categories establertes i extretes entrevista rere entrevista i la sessió grupal. I en aquest sentit, he pogut començar a interpretar establint relacions interconnectades.

En la codificació inicial, he fet ús de la denominada codificació oberta. Els conceptes establerts han aparegut tant de les lectures i relectures, dels llenguatges i expressions dels participants en forma de "codis en viu", les notes i l'observació no verbal, però també reconèixer que probablement i indirectament de la meua pròpia formació teòrica apresada al llarg del Grau en Treball social com a possible filtre pre-codificador. Altrament, la tècnica qualitativa ha mirat d'estar validada externament a través de la meua tutora del TFG. Així com també, en l'inici de la sessió grupal, es presenten dades i resultats primerencs obtinguts a través de les entrevistes individuals, els professionals les corroboren (veure Annex 5). A nivell teòric, ha estat també determinant d'alguna forma, la recerca bibliogràfica feta pel Marc Teòric.

Inicialment vaig comparar una entrevista ja realitzada amb la següent per ordre de desenvolupament cronològic. D'aquesta forma, les categories van anar sorgint de la contraposició de les fonts de dades. I quan la teoria va anar emergint, vaig començar a comparar les noves dades amb les categories teòriques. D'aquesta forma doncs, he establert una *comparació constant*, en la que he analitzat cada dada i decidit en quina categoria pertany, si forma part d'una categoria nova o si és una contraposició d'alguna d'elles.

A partir de la codificació oberta, he realitzat la codificació axial. Per codificar he hagut de llegir i rellegir les dades per a poder interpretar. Amb la codificació oberta he realitzat una recerca activa i sistemàtica de la relació de les dades i les categories entre si. Tal i com ja he comentat, les dades han vingut sobretot de les extraccions en les entrevistes alhora que els llenguatges i les expressions dels professionals, però també del Marc Teòric i de la meua pròpia formació teòrica. Amb la codificació axial, he revisat l'alienació de categories amb els objectius establerts i la seva definició en la concreció específica. Aquesta m'ha ajudat sobretot al definir les categories més rellevants i ha donat pas a la seva integració al procediment de comparació constant. També he establert notes i etiquetes per registrar idees i relacions que han anat sorgint en les lectures, relectures i la comparativa de dades.

El tipus de relació categòrica s'ha establert per contrast de semblances i de les diferències existents. En aquest sentit, la **delimitació de la teoria** ha estat clau. En la metodologia de comparació constant, he procedit en primer lloc a maximitzar les similituds i minimitzar les diferències. Posteriorment he realitzat el procés invers, emfatitzant les diferències en els casos analitzats. Aquest procés pretenia delimitar la teoria a través del criteri de *parsimònia*, trobant la màxima explicació o comprensió a una categoria amb el mínim de conceptes (Bonilla García i López Suárez, 2016); i amb el criteri *scope*, buscant ampliar el camp d'aplicació sense deslligar-se de la base empírica (Vivar et al., 2010). En aquestes delimitacions ha estat important tenir en compte els objectius establerts per matisar i flanquejar els conceptes.

Les categories que han obtingut un major nombre de relacions s'han establert com a categories centrals. En aquesta classificació, he establert un document per a contrastar les categories definides i classificar les respostes dels participants tant a nivell individual com grupal.

Partint d'aquestes categories centrals he realitzat la codificació selectiva, entesa com el procés per el qual totes les categories prèviament identificades s'unifiquen en torn a una categoria "nucli" o "central", la qual representa el fenomen principal que s'estigui investigant (P. D. García, 2019). Establint relacions conceptuals i teòriques entre les categories, he mirat de discernir, comprendre o donar sentit a les dades obtingudes donant un relat com a resultat i com a teorització concretada d'aquesta recerca aplicada. Cal tenir en compte que la teoria que resulta de les dades analitzades es pot considerar tant substantiva, generada a durant el procés d'interacció amb els participants i l'aproximació a través de les dades, com emergent en la recollida de les dades i la seva comparativa quan han anat sorgint. Els procediments de recollida, codificació, anàlisi, classificació i interpretació de la informació al llarg de tot el procés de recerca, m'ha permès elaborar un esquema de redacció. Aquest esquema ha servit de previ per la redacció del relat final.

Cronograma

El treball de recerca es pot dividir en tres fases. La temporalització d'aquestes, amb les seves etapes i tasques concretes s'especifiquen en la següent taula:

Etapa	Tasques	Novembre				Desembre				Gener				Febrer				Març					Abril				Maig				Juni					Juliol				FASES	
										ENTR.1 14/02													ENTR.2 08/04				CONV.1. 19/05				CONV.2. 22/06					Present.					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4		
Definició de la temàtica i elaboració de Pla de Treball	Definició de la temàtica																																								
	Definició i concreció del grup d'estudi																																								
Justificació	Recollida informació sobre necessitat d'abordar la temàtica																																								
	Definició d'aspectes clau de la temàtica																																								
Objectius	Definició objectius TFG, qüestions de partida																																								
Metodologia	Definició de la metodologia																																								
	Selecció participants mostra. Disseny d'entrevista individual. Creació documentació marc																																								
	Aplicació: entrevistes individuals i formularis de dades																																								

RESULTATS

Les dades obtingudes en l'anàlisi i estudi es presenten a continuació. En aquest format esquemàtic, exposo els resultats amb més rellevància extrets de la mostra de professionals amb la metodologia anteriorment detallada relacionant-los amb els objectius establerts. Els resultats es presenten en forma d'etiquetes ja exposades al Marc Teòric d'aquesta mateixa recerca aplicada; i en format numèric en relació a la freqüència de resposta sobre les dotze entrevistes i la sessió grupal en la que es poden relacionar aquests conceptes en els discursos dels entrevistats. En el proper apartat es farà l'anàlisi i discussió d'aquests resultats obtinguts.

OBJECTIUS	ETIQUETES	FREQÜÈNCIA
OG1. Aproximar-se a la realitat dels professionals de l'acció social en l'àmbit d'infància i adolescència en risc amb històries de vida personals en aquest mateix àmbit.		
OE1.1. Conèixer relats d'experiències de vida complexes en l'etapa de la joventut dels professionals.	Presència i implicació del context de situació familiar.	12
	Cercles de repetició.	7
	Resposta a la situació de context com a desencadenant vital.	7
OE1.2. Identificar iniciadors de processos de canvi dels professionals.	Adonar-se de la necessitat de canvi a través d'altres.	8
	Voler un canvi per als altres.	8
	Tocar fons.	7
	Esperança en les perspectives de futur.	7
	Voler trencar amb el cercle de repetició.	6
	Recordar desitjos/voluntats de petit/a.	6
	Auto-promeses de canvi.	5
	Veure's a través dels altres.	4
Culpa i vergonya.	4	

OG2. Identificar elements, instruments i eines d'intervenció significatius extrets d'experiències de vida dels professionals.		
OE2.1. Conèixer les reaccions d'entorn davant els processos de canvi vital dels professionals.	Respostes positives.	10
	Respostes negatives.	8
	Predominança de reaccions positives.	7
	Tallar totalment amb context d'arrel.	3
OE2.2. Identificar suports a nivell personal i comunitari que els fossin beneficiaris durant els processos de canvi vital dels professionals.	Èpoques més recents més programes de suport.	<i>Segons edat participants</i>
	Programes escolars.	6
	Programes parentalitat.	1
	Programes rehabilitació.	5
	Altres programes.	7
	Agents de llibertat condicional.	2
	Treballadors Socials.	3
	Consellors o mentors.	6
	Família.	7
	Església / Fe.	7
Feina.	3	
OE2.3. Detallar recursos interns i externs que hagin contribuït en els processos de canvi vital dels professionals.	<i>Recursos interns:</i>	
	Sentir-se útil en grup.	7
	Sentir-se estimat/da.	9
	Fer feliços a altres.	6
	Compromís per al propi canvi.	6
	Pensaments positius.	8
	Autoestima.	6

	Esperança en el futur.	7
	Esperança per al canvi.	7
	<i>Recursos externs:</i>	
	Llegir.	7
	Escriure.	7
	Activitats a l'aire lliure.	9
	Esport.	6
	Música.	5
	Nou ambient comunitari.	4
	Treballar.	3
OG3. Distingir aspectes dels professionals de l'acció social en l'àmbit d'infància i adolescència en risc amb històries de vida personals en aquest mateix àmbit, en relació al Treball Social.		
OE3.1. Descobrir els principis de les seves eleccions d'esdevenir professionals de l'acció social amb joves amb experiències de vida similars.	Considerar els recursos propis són vàlids.	12
	Comprensió, "sé què se sent".	11
	Acompanyament, "No estàs sol/a".	10
	Mostrar que el canvi és possible amb la pròpia història vital.	10
OE3.2. Conèixer la tipologia formativa dels professionals.	<i>Formació:</i>	
	Formació específica en Treball Social amb joves.	12
	Grau en Treball Social.	2
	Grau en Sociologia.	1
	Grau en justícia penal.	1
	Counselling especialista en abús de substàncies.	1
	Estudis en psicologia del Trauma.	1
	Gestió empresarial.	1

	Auxiliar d'infermeria. Percentatge: 1 de 12.	1
	Farmacèutica.	1
	Xef.	1
	Estudis bàsics.	3
	<i>Temps d'experiència al camp social:</i>	
	Menis d'un any.	2
	Entre 1 i 2 anys.	0
	Entre 2 i 5 anys.	5
	Entre 5 i 10 anys.	1
	Més de 10 anys.	4
OE3.3. Explorar les mancances formatives dels professionals en relació al Treball Social.	"Sempre hi ha espai per aprendre".	6
	"No pots ser un llibre".	6
	Necessitat de més formació bàsica en el camp social.	3
OG4. Reflexionar entorn els llaços entre l'experiència personal vital i les tasques professionals d'intervenció en el mateix àmbit.		
OE4.1. Reconèixer el valor de l'experiència personal de situacions viscudes pròximes a les que s'intervé en el camp professional.	Validesa dels recursos propis descrits per a la intervenció professional.	12
OE4.2. Descriure aprenentatges vitals aplicats a la pràctica professional.	Ús d'eines pròpies.	12
	No jutjar.	12
	Comprensió, "sé què se sent".	11
	Mostrar que el canvi és possible amb la pròpia història vital.	10
	Acompanyament, "No estàs sol/a".	10
	Comprendre individualment.	10

	Minvar solitud, "no ets l'únic/a".	9
	Estar obert a l'escolta activa.	8
	Detecció de signes.	8
	Llegir als joves.	8
	"No pots ser un llibre".	6
	Coneixement del que implica procés (temps, alts i baixos..) .	6

ANÀLISI I DISCUSIÓ

A continuació, realitzo un anàlisi crític dels resultats vinculant-los amb Marc Teòric. Seguiré la mateixa estructura presentada en la taula anterior, detallant els objectius generals i específics establerts en els resultats.

OG1. Aproximar-se a la realitat dels professionals de l'acció social en àmbit d'infància i adolescència en risc amb històries de vida personals en aquest mateix àmbit, trobem els següents resultats:

OE1.1. Conèixer relats d'experiències de vida complexes en l'etapa de la Joventut dels professionals.

Els resultats han mostrat en el 100% dels casos, **la presència i la implicació del context de la situació familiar** com a un element clau. Si bé es cert, que els diferents contextos familiars han estat més variats, tots ells prenen una presència essencial en els relats de les històries de vida.

Creixent, sempre vam ser la meva mare i nosaltres cinc. Bàsicament perquè el meu pare entrava i sortia de presó. I vam viure molt en cases d'acollida familiar.
(Professional 1)

Hi havia abús verbal a casa nostra, a vegades abús físic, jo, la meva mare, el meu padrastre. Doncs, per quan tenia uns 12 anys la meva mare ja era addicta a la heroïna, el meu germà petit era un nadó en aquells moments. Jo el cuidava a vegades, ajudava a la meva mare, li canviava els bolquers, li feia el menjar o el que fos. (Professional 2)

No hi havia pare a casa, la meva mare era una mare soltera que tenia qüestions d'una jove de 15 anys. Doncs, no hi havia supervisió, ja que ella era jove també. Hi havia moltes festes, hi havia moltes, ja saps, cares diverses, moltes coses així. Ella estava molt estancada dins el sistema de benestar, rebia ajudes permanents, per el que jo no havia vist massa l'ètica del treball, el seu esforç per treballar, sempre havia vist en coses fora del sistema. (Professional 4)

En més de la meitat dels casos analitzats, s'han fet evidents els **cercles de repetició** familiar. En la repetició des de l'enfocament vincular del que he parlat al Marc Teòric d'aquest treball, en la repetició de fenòmens de tot tipus. I en relació a la concepció freudiana de la compulsió, sobretot a actes i situacions desagradables o inclús doloroses.

Un clar exemple el podem trobar en l'entrevista al professional 7 quan ens introdueix, narra i desenllaça:

Vaig néixer addicte a la heroïna, la meua mare era addicte a la heroïna des dels 13 anys. [...]El meu pare era un membre actiu de Nostra Família, de Mafía (banda gang) durant molts anys. La meua mare venia drogues per ells.

[...]Doncs, ja saps, vaig començar a entrar al centre de menors, cometent crims i ajuntant-me amb gangs, consumint.

[...]Vaig acabar passant la major part de la meua vida d'adult en presons de màxima seguretat. I formant part de bandes gangs a la presó, com el meu pare.

Fins hi tot, els mateixos professionals, parlen directament de "cercles de repetició" com a repetició de situacions o patrons familiars de comportament. Trobem exemples el professional 5, parlant de si mateix respecte els seus progenitors:

Volent trencar el cercle, perquè el cercle era viciós.

Però també en el professional 12 com a part d'aquest cercle:

Tinc cinc fills, ells van estar exposats per les coses que jo feia i el que se m'havia ensenyat és el que els ensenyava. És un cercle viciós, que va seguir repetint-se a si mateix.

En d'altres casos, la situació de context principalment familiar, ha tingut presència en els relats dels professionals com a **resposta a la situació de context com a desencadenant vital**.. En aquest cas, faig referència diversos factors familiars ja siguin fets, fenòmens o circumstàncies, com poden haver estat les disfuncions, la falta de recolzament, dinàmiques, fets concrets, entre d'altres, englobant-los en aquest mateix apartat. Corroborant així el concepte de risc social en els relats de les experiències de vida dels professionals definit al Marc Teòric.

Alguns d'aquests exemples es podrien representar en els següents textos:

Jo era la única noia d'entre cinc germans nois i la meva mare era addicta. Jo era la germana gran i vaig haver de fer de mare des de ben petita. Vaig ajudar a criar els meus germans. Nosaltres estàvem profundament involucrats en activitats de bandes gangs. Hi havia vegades que la meva mare no hi era durant setmanes, jo havia d'esbrinar com donaria de menjar a cinc nens. Vam créixer entre drogues, violència... créixer va ser de fet força dur, vaig haver de lidiar amb molt, sobretot sent la germana gran, vaig agafar molta més responsabilitat cosa que em va causar en ocasions estar molt frustrada, molt enfadada... (Professional 5).

Diria que en la meva experiència com a adolescent vaig haver de viure moltes coses que jo no podia controlar. Decisions que altres persones prenen sobre la meua vida. I jo vaig intentar navegar entre això i aprendre a superar el que se m'havia donat. La vida que es va establir per mi, tristament. (Professional 9).

Va ser difícil perquè vaig perdre el meu pare als onze anys i aquella era l'edat en la que havia de començar el que diríem la secundària a Mèxic, com el Middle School aquí. Definitivament això va fer que tota la meua experiència com a adolescent fos molt fosca i de molt sofriment. (Professional 11).

EO1.2. Identificar iniciadors de processos de canvi dels professionals.

Adonar-se de la necessitat de canvi i voler un canvi per als altres, han estat els dos iniciadors més comuns. En aquesta extracció es denota l'èmfasi en els factors externs que conformen la concepció d'auto-percepció i en la construcció del "self" (Grotberg, 2006).

En un significat deslligat de l'intrapsíquic i en el mateix sentit que comentava en la implicació del context familiar, com a concepte del paradigma interrelacional. On les qualitats particulars que té el ser social, es construeixen en múltiples filiacions i identificacions i en el reconeixement mutu amb d'altres semblants (Fernández Barrera i Parra Ramajo, 2017). Es posa doncs de manifest el vincle en la relació dels professionals amb altres subjectes, reafirmant el concepte d'ésser social en aquest inici del procés de canvi vital.

En un segon estadi significatiu, ha aparegut el concepte "**tocar fons**" com a iniciador del canvi. Amb aquest codi en viu, he volgut congrega sentiments d'estar molt abatuts. Uns sentiments i

emocions que han sigut iniciadors del canvi en les històries de vida dels relats dels professionals.

Alguns exemples clars podrien ser:

Doncs, recordo que em vaig llevar al mati i vaig dir-me “com és que no puc compondre la meua vida? Perquè és tant difícil? Perquè jo no puc fer com la gent normal?”. I vaig començar a emocionar-me i vaig començar a plorar, perquè finalment vaig tocar fons. Saps, quan el teu esperit està trencat i ho sents, i és dolorós. Saps, com quan ens tallem o qualssevol dolor físic és una cosa, però emocionalment i espiritualment és una altra. Són termes interns, l’esperit és el que t’escalfa, i és molt dolorós, va ser molt dolorós per mi. (Professional 2).

Per mi va ser, estava fora de lloc, estava desesperat. Estava en un moment en el que fins hi tot parlava amb mi mateix. Em posava agulles al braç. Prenia metamfetamina constantment. Ja no tenia ningú al voltant. Caminava amunt i avall parlant en veu alta amb mi mateix. M’estava tornant boig. Però sabia que necessitava ajuda. Com es podria dir, vaig tocar fons. Això és el que em va fer canviar. (Professional 8).

Perquè jo havia intentat desintoxicar-me en el passat, en nombroses ocasions, però em mantenia per una setmana i després hi tornava. I crec que si només fos per mi, crec que aquest cop estava a punt. Estava cansada, estava cansada i esgotada d’estar cansada i esgotada. Vaig tocar fons. A casa no hi havia ni subministres, no teníem llum, els meus fills no estaven amb mi, estaven tots o a presó o amb la meua mare. Recordo estar en un moment molt fosc de la meua vida. I ja n’hi havia prou. (Professional 12)

Aquest concepte d’abatiment profund, de tocar fons, barreja sentiments de desesperació, por, desesperança o soledat, entre d’altres, que han permès als professionals connectar amb si mateixos. Al tocar fons, veure’s impotent, derrotat/da en la fugida cap a endavant, apareix la possibilitat de canvi. El reconeixement de la situació, mirar-la de front, encara que el que estigui per davant sigui un camí llarg i dur fins a tornar a (re)trobar-se amb si mateix/a.

Un (re)trobament que implica deixar també enrere, on apareix l’abstinència. Una abstinència no solament en el sentit estricte del consum sinó en un sentit més ampli, relacionada amb un

replantejament de l'estil de vida de la persona, comporta sortir del ja conegut i endinsar-se en un món desconegut, un món que requereix deixar de omplir, deixar de evadir-se i on necessita aprendre a afrontar aquest buit. En paraules de Ferriol, *només a través d'aquest circuit aconseguirà (re)connectar amb la seva necessitat interna* (Oliva, n.d.)

I tot i que dins el Marc Teòric no ha aparegut l'abatiment profund en si, el podríem relacionar amb aquest últim aspecte amb el concepte d'ecologia emocional del que si que he parlat amb autors com Conangla (2004) i Soler (2013). I és que així sembla que ha sigut el desenllaç d'aquests "tocar fons", unes crisis que suposen una oportunitat de canvi i de millora.

Un altre indicador destacat ha estat **l'esperança en les perspectives de futur**, ja siguin pròpies o compartides, tal com ens exemplifica el professional 6:

Aquí és quan la meua vida va començar a canviar i me'n vaig adonar que hi havia alguna cosa millor del que jo estava fent amb la meua vida. Vaig començar a entendre que hi havia una millor forma de viure i que era capaç de fer coses al respecte.
(Professional 7)

Troblem el concepte de transició incorporat en aquest iniciador del canvi. Coincidint amb Bentley (Bentley, J., 2004) per (Aldape, 2007) en relació a l'esperança de futur com a necessària per a crear l'energia de canvi. En l'esperança, es percep el dinamisme de la realitat personal i la capacitat activa de la persona (Funes, 2009). La possibilitat de canvi es revela en aquesta esperança cap al futur també en una valoració del "jo tinc", "jo soc", "joestic" i "jo puc" de Grotberg (Grotberg, 2006), corroborant els estudis de medicació que apunten que les fonts d'interacció de la resiliència tenen a veure amb la forma en com la persona s'apropia de la realitat a través de la parla i que obra la possibilitat de comportaments saludable o de superació d'adversitats (Saavedra i Villalta, 2008).

Així com també el fet de **voler trencar amb els cercles de repetició** familiar lligats amb el tocar fons dels que he parlat anteriorment. El professional 4 explica:

Perquè llavors, la meua filla que havia tingut quan tenia 17 anys, ara era més gran i jo podia començar a veure el reflex en el mirall. Des que vaig començar a veure-la a ella més endins i endins, en activitats de bandes gangs, en aquell estil de vida... jo, mica en mica vaig començar a retrocedir perquè era incòmode per mi estar al voltant de la

mateixa escena en la que estava la meva filla. Doncs, jo vaig començar a tornar enrere cap a avui. [...] actualment està empresonada i esperant sentència de vida per un assassinat. I quan ella va venir a mi i em va dir "això és el que ha passat", aquell dia va ser quan [bufa], saps que vull dir... Aquell moment va ser quan... va ser com un interruptor.

En l'adaptació no passiva al context, el voler trencar amb els cercles de repetició, es podria relacionar amb els feedbacks negatius, així com la percepció en les transicions. La percepció de la transició i les característiques del entorn, com hem vist amb Corominas i Isus (Corominas i Isus, 1998), suposen dos dels tres condicionants que influeixen en la adaptació als canvis produïts durant els processos de transició. I les percepcions de feedbacks negatius, promouen canvis en el sistema, com a resposta a accions que provoquin alguna alteració en aquest (Zita Fernandes, n.d.). Trencar amb els cercles de repetició transgeneracional en la seva percepció negativa, i sobretot altament afectiva relacionada amb l'etiqueta de tocar fons, suposa una connexió entre ment i emoció des de la que l'ecologia emocional enfoca la construcció de canvi personal (M. Conangla i Soler, 2004).

Un aspecte curiós que ha aparegut en la meitat dels relats dels professionals ha estat el **recordar desitjos o voluntats de quan eren petits**. Un fet que es pot relacionar amb la connexió intrínseca o fins hi tot amb la (re)construcció de la identitat, i que probablement té molt a veure amb la l'etapa vital de canvi del període adults-joves que apuntava al Marc Teòric. Com hem vist, en aquesta etapa vital es defineix integració personal del subjecte a la societat com a individu independent; és en aquest moment la persona s'enfronta al repte de conciliar els somnis i ideals adolescents amb la realitat concreta (Saavedra i Villalta, 2008).

L'**auto-promesa de canvi** ha estat un indicador de canvi a destacar, on s'ha posat de manifest la necessitat de voluntat i la presa de decisió pròpia en aquest procés.

. El professional 5 comenta:

No era només el fill, era també la promesa que m'havia fet a mi mateixa. Volent trencar e cercle, perquè el cercle era viciós. I jo volia canviar per el futur dels meus fills. Jo m'ho vaig prometre quan estava asseguda a la meva cel·la de la presó. M'enfrontava a un cas de onze anys de presó, seria cap al 2009, tenia 23 anys.

Aquest iniciador, no ha aparegut directament en la literatura treballada, però podria anar relacionada amb varis aspectes tractats, d'una banda amb les mateixes etapes vitals de les que parlava anteriorment i la resiliència, on aquesta en els joves té a veure amb enfortir l'autonomia i l'aplicació, es a dir, la capacitat de gestionar els seus propis projectes de forma responsable i diligent (Henderson Grotberg, 2006). Però d'altra banda, amb el d'identitat en els processos de transició vital en un autoreconeixement d'aquesta, alhora que la validació de l'autonomia en les decisions i accions que s'assumeixen per tal de donar sentit i forma al propi projecte vital (Henderson Grotberg, 2006).

Veure's a través dels altres, ha estat un altre dels iniciadors. Com a denotador de la repetició de fets i conductes, tal i com ja he esmentat amb els cercles de repetició familiar; però també en relació a l'auto-percepció. Un fet que concordaria amb la teoria de l'aprenentatge social d'Albert Bandura (Bandura, 1977). Una mirada endins a través dels ulls dels altres com a factor d'inici al procés de canvi que ens exemplifiquen amb aquests relats:

Havia passat per molt amb la meva família. Els meus pares, el meu pare entrant i sortint de presó... M'havia afectat a mi i a la forma en la que em veia a mi mateixa. [...] No m'agradava sentir el que la gent tenia a dir sobre mi. I no m'agradava quan la gent em deia que era igual que el meu pare. Sempre enfadada com el meu pare, i a mi no m'agradava que això fos un reflex del que la gent veia. Jo crec que això em va motivar a canviar i canviar les coses que feia. (Professional 9).

Una de les coses va ser haver-me sentit que no pertanyia i ja no em volen a casa, altres familiars no em volien... em tancaven la porta de casa meva i a vegades m'havia de quedar a fora amb el fred picant a la porta fins a la una o dues de la matinada fins que a la meva mare se li passava i m'obria. O anat a llocs i veient que les persones em posaven cares de menyspreu. Vaig començar a obrir els ulls. (Professional 11).

Al llarg de la meva vida mai m'havien dit que podia fer coses, sempre em pegaven o renegaven de mi, em deien que era estúpid o dolent o que era inútil i coses així. I jo m'ho havia cregut. I vaig aprendre que això no era cert. I en aquell punt va ser quan la meva vida realment a començar a canviar. (Professional 7).

Finalment, tot i que amb menys presència, apareixen els sentiments de **culpa i vergonya** com a potenciadors del inici del canvi en les històries personals. Uns sentiments que han aparegut indirectament també en els exemples dels professionals anteriors, i que en aquest cas, el professional 10 ens relata en la seva vivència d'alliberament emocional en l'inici del seu procés de canvi vital:

Finalment ho vaig deixar anar i em vaig sentir tant bé, tant net. Perquè també tenia molta culpa i vergonya, i ho estava alliberant.

Els sentiments i les emocions han estat un punt molt present en tots els relats de les històries de vida. En aquest cas, la culpa i la vergonya pareixen com a insatisfaccions positives, coincidint amb Bentley (Bentley, J., 2004) per (Aldape, 2007), com a emocions que permeten reconèixer que el canvi sigui possible, donen proactivitat i generen compromís per actuar. Més enllà de les hipòtesis de la construcció de Fredikson (Ballesteros et al., 2021), que ens explica que les emocions positives ubiquen a les persones en trajectòries de creixement que, amb el pas del temps construeixen recursos personals importants; han aparegut emocions de caire negatiu en els processos de transició. La culpa i la vergonya serien dos d'ells, però també el tocar fons del que hem parlat abans.

Tanmateix, he considerat la culpa i la vergonya com a predominants en la seva relació com a iniciadors o potenciadors dels processos de canvi, a diferència d'altres que poden haver aparegut en d'altres fases més avançades del mateix procés.

Un exemple d'això en podria ser la ira, que ha aparegut sovint com a sentiment present en els relats, però no com a iniciadora del canvi. Tal i com ens relaten els professionals 3 i 5 respectivament:

Per canvis d'escola, perquè sempre em ficava en problemes, em ficava en baralles defensant a la meva germana o perquè era una persona molt enfadada, per tot el que m'havia passat. Era verbalment molt agressiva, especialment quan es tractava d'homes o nois m'hi encarava i intentava barallar-m'hi tot el que pogués, només perquè havia tingut la meva pròpia experiència, com un acte de defensa, lluitar contra els mascles. Sempre pensava que estava enfadada o en contra, però realment només estava ferida, patia.

[...] perquè jo vaig estar a presó de màxima seguretat, tenia molts murs davant meu que em podien fer fallar, però quan anava a casa ells em deien “ei, estàs molt enfadada, necessites gestionar la ira, perquè sinó acabaràs de nou a presó”. Els meus càrrecs eren molt violents. I al principi, jo no volia anar enlloc a gestionar la meua ira, però amb l’ajuda de les persones que tenia al voltant, que coneixia i confiava; acceptant aquest petit pas en grup em va ajudar moltíssim.

OG2. Identificar elements, instruments i eines d’intervenció significatius extrets d’experiències de vida dels professionals.

OE2.1. Conèixer les reaccions d’entorn davant els processos de canvi vital dels professionals.

Com era d’esperar, han aparegut tant respostes **positives com negatives**. Els resultats, però destaquen la **predominança de les respostes positives**. El professional 3 ens diu:

Hi va haver negatiu i positiu. Hi va haver molt de negatiu per part de la gent perquè, ja saps, quan vens drogues i estàs fent diners, hi ha un cert grup de persones amb les que estàs afiliat. I quan pares, això també fa mal a les seves butxaques. Hi va haver bastant d’això, “ara estàs fent això altre...” ja saps, intentant influenciar-me a tornar-hi. També alguns membres de la família que em van dir que no podien estar prop meu perquè estava sòbria i ells encara feien el que estaven fent. Vaig perdre molt de contacte amb la família més propera. I després, quan vaig començar a anar a l’església, quan realment m’hi vaig introduir, llavors tothom d’allà, cadascú d’allà té una altra manera de comprendre. Llavors allà va ser, “et penses que ets part del cercle, que ets millor que la resta... això i allò”. Vaig trobar-me també això. Però també, en l’altra banda, també hi va haver membres de la família que em deien que estaven molt contents, que em deien que era qüestió de temps. Però crec que sobretot va ser la meua església on vaig rebre el major suport al llarg de la meua transició i on em van donar els ànims que necessitava.

Com hem vist amb Corominas i Isus (1998), apareixen les tres condicions que influeixen en els processos de transició: la pròpia percepció de la transició, les característiques d’entorn i les

característiques de l'individu. Ho podem exemplificar també en el relat anterior de la Professional 3, en la percepció tant de respostes limitadores com potenciadores del canvi i les característiques d'aquest entorn, però també ens mostra en aquest cas propi què necessitava a nivell individual.

Al fer referència a la predominança de respostes positives, parlo d'un percentatge de presència major en els diàlegs. Però també assenyalo el fet de la predominança d'aquests diàlegs en positiu. Un exemple en aquest sentit podria ser:

Per els que eren negatius, em molestava molt, em qüestionava el meu canvi. Em feia patir molt al principi, em costava molt no ser als carrers guanyant fàcilment diners, alguns cops em sentia limitada i vaig tornar enrere alguns cops, però llavors, cada vegada que feia un mal moviment, algú que m'animava al positiu, apareixia del res. I després em vaig començar a adonar, que realment li importava a les persones, suficient com per dir-me aquestes coses. I quan vaig començar a creure en mi mateixa, va ser quan vaig començar a obtenir bons resultats del meu canvi. Va ser quan vaig començar a sentir-me bé sobre el canvi que estava fent. (Professional 5).

Les emocions positives, han aparegut a nivell verbal i no verbal com eines o instruments per a equilibrar els nivells d'enfrontament davant les vivències complexes.

I sembla que han tendit a propiciar canvis cognitius que amb el temps han esdevingut conductuals. Coincidint amb Fredrikson (Ballesteros et al., 2021) que en el pas del temps dels professionals, les emocions positives han ubicat als professionals en les trajectòries de creixement que amb el temps, han creat recursos personals importants.

En l'anàlisi d'aquest segon objectiu, també ha sorgit el fet d'haver **de tallar d'arrel amb el context** d'entorn per a poder canviar. Els professionals 4 i 12 respectivament, ho expliquen així:

Vaig parar de parlar amb persones, vaig parar de vendre drogues, vaig parar de consumir, vaig parar-ho tot. I va ser molt dur perquè tota la meua vida, saps que vull dir, creixent, estant involucrada, envoltada, i ara sent només jo. Era jo i la meua família, i la gent amb la que havia crescut, com que no hi havia sortida. Així que vaig haver de tallar amb tot i tothom.

A la gent que tenia al voltant, vaig haver de bloquejar-la. Vaig haver de tallar tots els contactes amb ells. I quan vaig anar a un lloc que sabia, quan ja estava neta, vaig tornar i vaig intentar ajudar-los també.

En aquest espai, ha aparegut clarament el concepte de procés en les transicions vitals en el seu dinamisme i formant part de fenòmens vitals que interactuen entre si durant un temps. Tal i com comenta el professional 10:

És una bona pregunta perquè quan surts d'una addicció i d'un estil de vida, estàs tant acostumat a fer les coses d'aquella forma, de mala manera, ja saps, robant, mentint, fent trampes... i és un procés.

En aquest procés, he pogut conèixer les reaccions de l'entorn dels processos de canvi dels professionals, on els contextos d'influència i les percepcions personals han tingut especial rellevància. He pogut conèixer actuacions, successos o experiències que han pogut influir en els seus recorreguts, en els seus itineraris de transició coincidint amb Funes (Funes, 2009) en el conjunt d'interaccions de resultats diversos. Tenint en compte que cada cas és únic i els feedbacks són útils, ineficients o contradictoris en funció del context circumstancial i temporal concret. En aquest anàlisi, si bé és cert que hi ha també contextos que ofereixen limitacions, fragilitat o resistència per al canvi, predominen els contextos de reacció positiva. Aquest fet, probablement es troba estretament lligat al fet que tots els relats dels professionals tenen com a resultat situacions d'èxit en el canvi vital personal.

Tal i com hem vist en els relats, es (re)construeixen en la mesura que predominen els estímuls positius, deixen d'estar presents les situacions conflictives. Un procés en el que varis dels professionals també han destacat la presència i/o el desig de presència de professionals i recursos com a suport en el seu procés, tal i com exemplifica el professional 6:

Crec que la feina que faig ara, els mentors, els agents de caos... m'hauria agradat tenir això, algú que t'ofereixi suport. Perquè jo mai ho vaig tenir. Ara que fem això, els joves venen a nosaltres i ens parlen "no sé com sortir d'aquí, o no sé que fer", és un gir.

EO2.2. Identificar suports a nivell personal i comunitari que els fossin beneficiaris durant els processos de canvi vital dels professionals.

En aquest objectiu, l'edat ha estat una matriu condicional, on en **èpoques més recents hi ha hagut més programes de suport**. He pogut observar que les persones nascudes més enllà dels anys 90 han pogut experimentar més suports a nivell comunitari per aquest motiu. Tal i com ens corrobora també el professional 8:

Ho dic perquè als anys 80 fins als 90 no hi havia molts dels programes que hi ha ara a Califòrnia. A mi em va afectar molt no tenir un pare a casa, molts dels joves amb els que treballem tampoc tenen pares a casa. Pares que els ajudin, que els guiïn. Moltes vegades els joves han d'aprendre per si mateixos i creuen que així és com és. Però no ho és, perquè a la gent s'ha de preocupar per ells.

A nivell de suport personal i comunitari han aparegut programes i serveis com són els **programes escolars, de parentalitat, de rehabilitació o d'altres programes**. També han aparegut professionals de serveis com els **Treballadors Socials, Agents de Llibertat Condicional, Counsellors o Mentors**. El que podríem anomenar "referents", en paraules de Funes (Funes, 2009) "Una referència que associa necessitats i recursos o serveis i que identifica als professionals que poden facilitar adequadament les relacions en cada cas" (p. 25).

D'altra banda apareixen membres de la **família**, amigats, parelles. També apareix l'àmbit laboral, amb la **feina** com a espai de suport i nombrosament **l'església o la fe**. Aquests dos últims elements, probablement també són una matriu condicional de context, on a Estats Units, tant la feina com la pràctica de la fe tenen un pes important tant a nivell personal i comunitari.

L'església i la fe, les podríem relacionar altrament amb el concepte del Saber ser, on Conangla (M. Conangla, 2001) ens destaca l'espiritualitat com un dels elements aportats pel professional que es manifesten com a eines en forma d'actituds i valors. Una espiritualitat que va més enllà de de la religió i fa referència a reflexió en la vida interior, una dimensió més íntima que transcendeix les altres dimensions física, psíquica, social de la persona.

Així doncs, han aparegut xarxes de suport tant organitzades com naturals (Gallar M., 2006).

EO2.3. Detallar recursos interns i externs que hagin contribuït en els processos de canvi vital dels professionals. Si bé es cert que en les entrevistes individuals han aparegut molts d'ells, en la sessió grupal vaig poder contrastar corroborant o delimitant el llistat que n'he extret.

D'una banda, faig referència als **recursos interns**, referits com a recursos propis, i en referència a les fortaleses internes del "Jo soc" i el "Jo estic", i a les capacitats interpersonals del "Jo puc" (Grotberg, 2006). Han aparegut els següents, alguns d'ells exemplificats en veu dels professionals:

- Sentir-se útil en grup.
- Sentir-se estimat/da.

Veure'ls a ells i veure'm a mi, i com interactuàvem em feia sentir feliç perquè solíem fer mal a la gent i ara volíem marcar la diferència en la vida entre nosaltres sent positius. Per mi això era enorme. Eren persones amb les que havia fet moltes coses dolentes, crims, ser capaç de mostrar-los que és la felicitat i la estabilitat, em feia sentir bé ser allò i que ells ho fossin per a mi. (Professional 5)

- Fer feliços a altres.

M'estimo els meus fills i faria qualsevol cosa per ells. Crec que és això. No vull que creixin en patiment, especialment perquè jo vaig créixer així. Volia un estil de vida diferent per ells. (Professional 6)

- Compromís per al propi canvi.

I jo volia ser un pare, perquè m'havia promès que si alguna vegada tenia fills no faria el que el meu pare va fer. M'ho vaig prometre a mi mateix. (Professional 10)

- Pensaments positius.

Coses com "puc fer-ho tot", un vers que diu "Puc fer les coses amb força través de Crist perquè ell em dona la força per arribar a les coses diàriament". (Professional 12)

- Autoestima.

Al llarg de la meua vida mai m'havien dit que podia fer coses, sempre em pegaven o renegaven de mi, em deien que era estúpid o dolent o que era inútil i coses així. I jo m'ho havia cregut. I vaig aprendre que això no era cert. I en aquell punt va ser quan la meua vida realment a començar a canviar. (Professional 7)

- Esperança en el futur.
- Esperança per al canvi.

I aquell programa i la meua tieta em van donar esperança en un moment en el que jo pensava que la meua vida es trencaria a trossos. (Professional 9)

En aquest sentit trobem conceptes que parlen dels professionals amb si mateixos, amb els altres i amb les seves possibilitats. També podem veure, tal i com he comentat en la primera part d'aquest segon objectiu, les emocions positives i el seu recolzament a la teoria i la hipòtesis de la construcció de Fredrikson (Ballesteros et al., 2021). En aquests recursos interns, apareixen narrats exemples d'aquestes emocions i pensaments de caràcter positiu reflectides en temps posteriors a les experiències de vida dels professionals. Una evolució que aplica als recursos interns, a nivell intel·lectual, físic i social, que resilientment es tornen més persistents i incrementen les provisions a les que l'individu pot acollir-se quan es presenten dificultats o oportunitats. Alhora que incrementant també guies d'actuació en l'acció interventora optimitzant els recursos personals en l'esfera professional, de la que parlaré en l'últim apartat d'aquesta recerca.

D'altra banda doncs, apareixen els **recursos externs** personals, que fan referència al "Jo tinc" (Grotberg, 2006), vinculats als recolzaments i recursos materials en un nivell més enllà de concepte purament físic com a suports externs. Han aparegut els següents:

- Llegir.
- Escriure.
Em va servir escriure molt. Em va ajudar a entendre el que m'estava passant, que era realment el que em passava, definir els sentiments... quan l'escriptura sortia m'ajudava. (Professional 3)
- Realitzar activitats a l'aire lliure.
- Esport.
Va ser l'esport. Perquè em va donar alguna cosa externa en la que era bona, i això va ajudar. (Professional 9)
- Música.
- Treballar.
- Nous ambients comunitaris.

Tots aquests, han estat corroborats com a contribuïdors de processos de canvi vital, esdevenint factors de protecció definits en elements i accions d'intervenció concretes més enllà de les xarxes de recolzament social, descrivint-se com a elements que els han influït en el comportament saludable (Cobos, 2008) o en els processos de transició favorables.

Com a apunt en aquest últim apartat, recordar que tota estratègia es basa en recursos. Per tant, considero que és molt útil explicitar els pilars que sostenen o impulsen les estratègies de canvi personal dels professionals, es a dir, els recursos amb els que s'han basat.

En aquest apartat d'anàlisi, s'han explorat els elements que han sorgit en aquesta mostra concreta, tenir-los en compte però, considero que pot servir per el seu ús en la nostra pràctica professional concreta. Com deia Villalba (Villalba, 2006), les pràctiques professionals en Treball social, requereixen de la incorporació de nous enfocaments teòrics que permetin als professionals i equips identificar i activar les capacitats i els recursos interns i externs dels clients per, col·laborant amb ells, fer front a les seves necessitats, conflictes i demandes.

OG3.Distingir aspectes dels professionals de l'acció social en l'àmbit d'infància i adolescència en risc amb històries de vida personals en aquest mateix àmbit, en relació al Treball Social.

OE3.1.Descobrir els principis de les seves eleccions d'esdevenir professionals de l'acció social amb joves amb experiències de vida similars.

En un percentatge del 100%, i fent referència als recursos interns i externs descrits en l'apartat anterior, tots els professionals han **considerat que aquests recursos propis són vàlids** en la seves intervencions professionals. El fet de tenir una vivència personal, amb recursos vivencialment propis, suposa un pilar de base i seguretat en les seves eleccions d'esdevenir professionals de l'acció social en aquest àmbit. En aquest sentit, els processos personals es mobilitzen en relació al món professional tal i com descriu la psicologia vocacional en forma de factors psicològics i no psicològics (Morales Del Río i Lucía Torres, 2010).

Alhora, la consideració de la validesa dels recursos propis suposa una re-validació dels recursos com a eines d'intervenció, ja que, primerament s'han experimentat com a vàlids en l'experiència vital personal, i posteriorment s'han corroborat també com a vàlids en l'esfera professional.

La resta de conceptes que he obtingut en aquest apartat, els he titulat en forma de codis en viu, per tal d'unificar la seva definició en expressions. Totes aquestes han aparegut en un mínim de deu dels dotze participants, sent aspectes molt semblants i comuns, que denoten lligams i semblances ben pròximes en aquests principis en l'elecció d'esdevenir professionals de l'acció social, més enllà dels eixos diferencials que els configuren a nivell personal.

Onze de dotze dels professionals han parlat del concepte “**sé què se sent**”:

Com per exemple, lidiar amb els Treballadors Socials, jo sé que se sent al tenir constantment Treballadors Socials venint a parlar amb tu a l'escola, o el CPS (serveis de protecció a la infància) venint a casa teva i qüestionar al teu pare o a la teva mare ser o no un bon pare/mare. Doncs, jo sé sobre aquest tipus de coses i sé com et sents quan el teu pare està a la presó. Puc utilitzar aquest coneixement quan els joves m'expliquen que el seu pare o la seva mare està a la presó, jo sé que se sent, i en puc fer ús o al menis establir connexions amb ells (Professional 1).

Bé, l'experiència de vida. La meva passió, aquesta és la meva passió. Jo sé que és ser aquell jove ferit i també sé que és ser la mare que fereix al jove.

Recordo anar a molts programes i ningú m'entenia. Recordo una vegada una professional dir-me “no estimes els teus fills”, perquè jo escollia alcohol i drogues abans que ells. I recordo enfadar-me tant, perquè jo sabia que els estimava, només és que tenia un problema. Doncs, recordo totes les meves experiències i per mi era com, vull ser capaç de retornar el que se m'ha donat a mi i als meus fills. [...] Qui es pot relacionar millor amb aquestes famílies i aquests joves, no? Nosaltres, que ho hem passat. Aquesta és la meva passió, donar el que se'ns ha donat i jo sé com se sent. (Professional 12).

El “saber que se sent” apareix com a una comprensió que fa referència a l'assimilació amb claredat del que es diu, es fa o el que succeeix, però alhora també com a actitud tolerant i respectuosa cap als sentiments i actes dels altres. Una mostra d'actituds respectuoses cap als sentiments, opinions o actes dels joves i les seves famílies, amb consideració i reconeixement. Fets integrats també en els relats dels professionals en d'altres qüestions de les entrevistes individuals i la sessió grupal, i que he pogut extreure'ls més enllà de l'explicitat de les paraules en relació a la seva tasca com a Treballadors Socials. Uns aspectes directament relacionats als principis bàsics en l'exercici de la nostra professió (Col·legi oficial de Treball Social de Catalunya, 2000) alhora que amb les relacions professionals-clients de Used Minguez i Rogers (Used Minguez, 2012) que estableixen la relació d'ajuda professional basada en l'acceptació respectuosa de l'altre com a element facilitador del canvi.

En aquest sentir, en la comprensió, els professionals troben la motivació per l'acompanyament. Un acompanyament, que en els discursos destaca sobretot en la part més emocional, i en el que han destacat especialment la solitud personal i vivencial. Aspectes clarament relacionats amb el concepte d'intel·ligència emocional (Socioestrategia, n.d.), una competència que resulta corroborada en aquesta recerca i que els permet ser competents en la seva pràctica professional. Com hem vist, en la relació professional es fan presents els coneixements de valors, habilitats, tècniques i experiències del Treballador Social, que conformaran la base per a la comprensió i la posterior relació d'ajuda (González Vélez et al., 2016).

En un percentatge molt alt, doncs, ha sortit el concepte d'acompanyament amb l'etiqueta de "no estàs sol".

També crec que ajuda molt saber que no estàs sol/a en la situació o no ets l'únic/a que ha passat una situació així. Suport emocional. Es com, d'acord, no soc l'únic/a que ha tingut una mala vida, tothom passa per coses dolentes, però al final del dia depèn de tu en que hi faràs al respecte.(Professional 1).

Però quan vaig venir aquí vaig començar a veure fortament com alguns dels joves, estant vivint com viuen i no sabent on van. I jo, venint d'aquest lloc i no tenint ningú amb qui parlar o amb aquesta vida de gangs, podia contribuir en una forma on els podia beneficiar.(Professional 8).

Vull estar a l'altre banda d'on jo solia ser. Ajudar als joves en la meva posició, o posicions semblants, en vides que no tenen suport. Ser allà quan no tenen a ningú, perquè així és com em vaig sentir quan era jove. Sentia que no hi havia ningú. I aquell programa i la meva tieta em van donar esperança en un moment en el que jo pensava que la meva vida es trencaria a trossos. I pensava que mai ho aconseguiria. Això em va fer voler dedicar-me al camp social i treballar amb joves, perquè aquesta va ser la edat en la que més vaig necessitar recolzament.(Professional 9).

En aquests dos últims conceptes, apareixen termes emocionals, concretament la comprensió de sentiments i fets i acompanyament emocional. Tot i que també molts d'altres en relació a conceptes d'empatia, vincles i connexions personals i professionals, habilitats, models, pensaments, etc.

Competències que es veuen reflectides en aquest acompanyament, i que concorden en varis aspectes amb la proposta del grup de Treballadors Socials (González Vélez et al., 2016) pel que fa a la sensibilitat social, l'energia, l'autoconeixement, la visió positiva, i sobretot, el donar recolzament.

Tanmateix, el seu objectiu de com a Treballadors Socials és també ser allà per aquells joves i famílies, creant un enteniment mutu (Used Minguez, 2012). La creació de relacions socials on es produeixin intercanvis de pensaments, idees, emocions sentiments i afectes mitjançant les habilitats socials. Tal i com comenta el professional 6:

Jo no vaig tenir ningú allà. I aquests joves, els seus pares, a vegades... els meus pares sempre treballaven i mai van ser allà. Mai van seure o parlar amb mi "ei, com t'ha anat el dia" i això és molt important. Perquè tenim sentiments, els joves tenen sentiments, i volen parlar amb algú. I a vegades no ho tenen, una via d'escapatòria de suport. I per això crec que la feina que faig és important. Vull ser capaç de ser allà per ells.

D'altra banda, i també en aquest mateix alt percentatge, ha aparegut el concepte de poder **mostrar que el canvi és possible a través de la pròpia història vital**. Ens ho relaten des de diferents perspectives d'aquesta forma:

Me n'he adonat que si em mostro més oberta i comparteixo una petita part del que he passat, ja sigui en una sessió de grup o a nivell individual... com per exemple, en una sessió de grup on una noia parlava dels atacs de pànic i jo vaig dir que solia tenir-ne, i vaig explicar "però això és el que jo solia fer per millorar... parla amb els teus pares, diga'ls-hi com et sents en aquest moment". Sent capaç de saber i de compartir que t'han passat coses, que sàpiguen que encara et passen coses, però sabent el fet de que no estàs sola, de que soc una professional i també lidio amb això, treu aquella pressió de "no vull mostrar-me així davant els altres" de "està bé, és normal, el teu cos només està reaccionant davant desencadenants i és comprensible". I crec que això m'ajuda.(Professional 3).

Per mi, mai hauria vinculat amb algú que fos de l'estil "he llegit aquí o allà", saps, hauria estat com impossible. Tot és molt diferent quan estàs allà fora en situació, no es pot comprar. Doncs, quan pots compartir amb algú com "sé que estàs passant perquè jo vaig passar-ho. Sé que és perquè ho he viscut". Al compartir la meva història, llavors ells es queden com "oh!" i els hi dona una mica de esperança, perquè veuen que has passat per això i saben d'on vinc, i miren on soc ara. (Professional 4).

Moure les nostres generacions, els seus pares, els seus fills d'aquesta pobresa, d'aquesta misèria. Hi ha una forma de sortir-ne. En dono exemple d'això. Penso això perquè la gent entén qui soc.

Alguns dels joves amb els que treballo, abans solia ajuntar-m'hi, venia drogues amb els seus pares, o feia coses de bandes gangs. Doncs ells em veuen i llavors saben que els que els hi estic dient és veritat. Que podem tenir una bona vida, que som valuosos, preuats, que són intel·ligents. Que no són uns marginats, que són part de la societat, que són éssers humans que han de ser respectats i estimats.

Doncs, jo volia retornar-los d'alguna manera les esperances que podem transformar. La manera de pensar, les perspectives de vida... i quan siguin capaços de fer-ho, de transformar la forma en que es senten sobre ells mateixos, sobre els seus pares i sobre els que els envolten. (Professional 7).

El fet de poder mostrar la pròpia història vital, esdevé una font de coneixement alhora que possiblement s'aproxima al modelatge com a suport d'intervenció (Bandura, 1977). En aquest sentit, el mostrar la pròpia història vital podria concebre's com una eina d'aprenentatge per al canvi, però també com una eina de mediació relacionada amb el jove i la seva relació amb el que l'envolta. Una forma d'interactuar amb la persona que coincidint amb Joyce, Weil i Calhoun (Joyce et al., 2002), consisteix en interactuar amb la persona perquè pugui entendre, analitzar i representar en models propis la progressiva internalització d'actituds, habilitats, estratègies, conceptes o recursos, per a comprendre i produir-los com a propis. Una eina que es podria relacionar amb teories d'aprenentatge social de Bandura i de base sociocultural de Lev Vygotsky.

Recopilant els resultats doncs, els principis de les eleccions d'esdevenir professionals de l'acció social amb joves amb experiències de vida similars dels professionals han estat considerar que els recursos propis els són vàlids, la comprensió davant els sentiments dels joves i les famílies, l'acompanyament dels joves i les seves famílies minvant sentiments i sensacions de solitud personal i vivencial, i la capacitat o oportunitat de mostrar que el canvi és possible a través de la pròpia història vital.

OE3.2. Conèixer la tipologia formativa dels professionals.

Tots ells tenen **formació** específica en Treball Social amb joves. Més enllà d'aquesta formació específica, he trobat molta varietat formativa, on majoritàriament els casos tendeixen a la seva especificitat. No obstant, dos dels professionals disposen de l'equivalent títol de Grau en Treball Social, tot i que cal matisar que la comparativa educativa i laboral amb Estats Units dificulta la precisió en la equiparació en el nostre país, tal i com he exposat en l'apartat d'Agents socials dins el Marc Teòric.

Trobem també professionals amb estudis més específics en el camp social, com són un Grau en Justícia penal, un Grau en Counselling especialista en abús de substàncies, un Grau en Sociologia i estudis en Psicologia del Trauma. Per un costat, trobem també dos professionals amb estudis en el camp de la medicina, amb la titulació d'auxiliar d'infermeria i amb la titulació de Farmacèutic. I per l'altre un cas d'un professional que té la titulació de xef. Finalment, tres professionals que, més enllà de la formació específica en Treball Social amb joves, disposen dels estudis bàsics. Cal recordar, que els estudis bàsics als Estats Units són fins als 18 anys, equiparable al que a Catalunya seria el batxillerat.

En relació a la motivació per a l'elecció de la professió en el Treball Social amb joves, podria dividir els professionals en dos grups. On deu d'aquests es defineixen a través de la vocació professional i tres a través de la urgència per part d'un tercer en qüestions econòmiques, laborals, etc. Coincidint amb les aportacions de la psicologia vocacional (Morales Del Río i Lucía Torres, 2010), en factors d'influència l'elecció professional tant psicològics com no psicològics. D'una banda, ho serien en quant es tracta d'un esdeveniment puntual, al existir una vocació o una missió prèvia alhora que tenint en compte que aquesta decisió es du a terme en un moment determinat de la vida. I d'altra banda, es considerarien els factors no psicològics en la

influència del suggeriment d'un subjecte de pes en la societat on es desenvolupaven per raons externes.

Tot i que com ja hem analitzat, la identitat professional es construeix i es consolida com a procés en el mateix exercici professional, un dels elements que contribueix a la seva consolidació, és que a l'hora d'escollir el Treball social com a professió, s'eliminin imaginaris pejoratius com que es tracta d'una professió poc exigent o que es tracti d'una decisió presa per no haver pogut obtenir d'altres feines, tal i com indica Ander Egg (Ander Egg, 2007)

Lligant aquest últim concepte d'exercici professional, i tal i com ja he comentat en l'apartat de metodologia d'aquest treball de recerca aplicada, **la temporalitat d'experiència** en el camp dels joves en risc per part dels professionals també és diversa. On el 41,7% dels professionals disposen d'un grau d'experiència d'entre 2 i 5 anys, seguidament del 33,3% de professionals amb més de 10 anys d'experiència, un 16% tenen de menys d'un any d'experiència i el 8,3% dels professionals entre 5 i 10 anys d'experiència.

Com ja hem vist, Dubar (Dubar, 2002) ens afirma que l'exercici de la professió és el que determina com serà la identitat professional, ja que es comença a formar amb els primers contactes en l'exercici de la professió i es reafirma i s'enforteix amb l'experiència i la trajectòria laboral. Un fet que s'ha pogut corroborar pel que a l'existència d'identitat professional i en la seva reafirmació i enfortiment en la trajectòria vital, tal i com hem vist en d'altres apartats com per exemple la consideració dels recursos personals propis com a vàlids. Tot i això, no ha estat objecte d'estudi la relació entre la temporalitat d'experiència i la incidència d'aquesta reafirmació i enfortiment.

OE3.3. Explorar les mancances formatives dels professionals en relació al Treball Social.

En aquest objectiu específic cal anticipar, com ja apuntava anteriorment, la que extrapolació contextual és complicada. Si bé el entorn en el que s'emmarca el concepte acadèmic del Treball Social no és assimilable en conceptes de titulacions, fent ús de la pròpia experiència, podria dir que probablement s'hi acostava més en la concepció interventora dels professionals d'aquesta mostra.

Un cop feta aquesta puntualització, de l'exploració de mancances formatives han aparegut en els discursos dels professionals sobretot tres conceptes clau: "sempre hi ha l'espai per aprendre", el "no pots ser un llibre" i la "necessitat de formació bàsica en el camp social".

En el "**sempre hi ha espai per aprendre**", englobo la obertura a l'aprenentatge formal i informal, també des d'una mirada de formació contínua. Tal i com relaten:

Per la feina que fem, formar-se constantment és molt important. La societat canvia, sempre hi ha una nova generació de joves que vindrà, és important que estiguem atents a les tendències. Treballem amb subcultures, hi ha molts impactes de bandes gangs als joves, també altres impactes que no són de bandes gangs, ara joves transgènere, etc. Per nosaltres poden ser coses noves, professionals que no havíem treballat mai amb persones transgènere al passat, ara hem d'estar més oberts i aprendre com acceptar, respectar, les formes de vida i continuar ajudant-los de la forma que puguem. (Professional 2).

Perquè mai hauríem de tenir una vida en la que pensem que som els millors en alguna cosa o que tenim tota la raó, sempre hi ha alguna cosa a aprendre. Sempre hi ha alguna cosa en la que millorar dins teu.

[...]Perquè no ho sabem tot, no m'importa si tens un doctorat o si has estat fent això fa cent anys. Les formes en les que veuen, perceben i lidien amb la vida i en com la vida els ha tractat, i les seves emocions son diferents de les meves. Tots som diferents, vull aprendre d'ells, saps que vull dir, ser capaç de tenir un cor obert i una ment oberta i saber que no ho sé tot. Haig de ser capaç d'aprendre i trobar la manera d'ajudar. (Professional 7).

Si, sempre hi ha espai per créixer, per cursos i coses així. També fem cursos aquí. Hi ha coses que podríem implementar. (Professional 12).

En aquest sentit, es detecta la predisposició per a l'aprenentatge. Una obertura que suposa un pas en la capacitat d'integrar la dimensió personal i professional de la que parlàvem amb Used (Used Minguez, 2012). Una formació en la que alguns dels entrevistats han plantejat és des d'una dimensió o l'altre tal i com em vist amb els mateixos exemples, donant peu a l'àmbit competent, on trobem els requisits que s'exigeixen per la pràctica d'una funció específica com

serien les tècniques, coneixements o els codis; o l'àmbit personal en la disposició i les habilitats per a un constant desenvolupament.

En l'etiqueta “**no pots ser un llibre**”, un codi en viu que sortirà de nou més endavant en relació als aprenentatges vitals aplicats a la pràctica professional, però que en aquest punt de mancances formatives faig referència la part acadèmica i tècnica de coneixement respecte la intervenció professional. I que probablement està estretament lligada a l'àmbit personal de desenvolupament (Used Minguez, 2012).

Tal i com ens comenten diversos professionals:

Un llibre no et pot ensenyar perquè algú està tant enfadat. Has de saber-ho ja sigui havent passat alguna cosa semblant o havent passat per algun tipus de trauma en el que ho puguis percebre. Diria connexió. [...] per mi crec que el més rellevant seria l'aspecte comprensiu. (Professional 5).

I hem de ser capaços de, tant si tens experiència de vida o no, no pots parlar-li a algú com si fos un llibre de text. Has de prendre't el temps, per saber, i que ells et donin permís per entrar a les seves vides. Això és una cosa que intento dir a tothom també. Has de tenir el seu permís primer, no pots anar allà i “bla, bla, bla”, t'han de permetre entrar i dir-te “d'acord, treballem”. (Professional 7).

La experiència de vida ajuda. Perquè només el coneixement d'un llibre no t'ajudarà. Vull dir, pots anar a la universitat, pagar tots aquests diners per la titulació, però si et falta l'experiència de vida... no pots ser només un llibre de text, has de tenir almenys una mica d'experiència vital. A vegades, crec que molta gent té por. Ho sé per mi, quan vaig començar a anar a la universitat, m'ensenyaven d'una forma i la meva mentora L.W., em va ensenyar d'una altra forma. (Professional 12).

En aquests dos últims conceptes, es destaca la importància de la part pràctica en la intervenció professional. Tal i com el Pràcticum és una assignatura present de forma gradual al llarg de tots els cursos del grau en Treball Social del pla d'estudis d'aquesta universitat, fet que li atorga pes a nivell d'aprenentatge, en aquest apartat han sorgit les tres dimensions que s'hi reballen

(Facultat d'Educació Social i Treball Social, 2021). D'una banda, relacionada amb la formació contínua i l'actualització professional per a la millora de competències professionals. I de l'altra, per la capacitat personal, en relació a les pròpies capacitats, habilitats, destreses, debilitats, etc.

Així mateix, es parla de la immersió en la cultura professional i propera a les característiques de la realitat social amb la que s'intervé, un aprenentatge també pràctic en relació a les formes de treball vinculades als entorns complexos. I del desenvolupament de les competències bàsiques en la socialització professional i els coneixements del sector amb el que s'intervé, en aquest cas, els joves en risc i les seves famílies. Ambdós conceptes, plantejats com a cultura social amb Newstrom i Davis (Newstrom i Davis 1993) per (Vargas Hernández, 2007).

Com a necessitats formatives, alguns dels professionals també han fet referència a la **formació bàsica en el cap social**:

Si, crec que a vegades sobretot en el que nosaltres fem, si no té alguna titulació hi ha d'haver alguna formació. Encara que sigui formació bàsica com per exemple com enviar un e-mail, coses com aquestes, educació entorn a l'escriure, com gent que conec que no són bons en això. (Professional 1).

A vegades parlo amb un client i dubtes en traspasar la informació més enllà i reportar-ho, potser em caldria més formació en això. (Professional 3).

Més enllà de les respostes en les entrevistes, però, he pogut extreure d'altres necessitats formatives o d'aprenentatge. Unes necessitats que vaig contrastar a través de la sessió grupal, extraient també aspectes concrets en els que a nivell personal o individual considerin que han hagut de treballar-se per esdevenir professionals de l'acció social.

En aquest sentit, han sorgit aspectes tant cognitius com conductuals. Tots aquests exemples es relacionen alhora amb l'estil de canvi de vida dels professionals i, en paraules dels professionals, alguns d'ells serien l'ego, creure en un mateix/a, la consistència, permetre mostrar-se/obrir-se als altres, parlar en públic, etc. En aquest aspecte, alguns han detallat que primer ha estat present el canvi cognitiu i posteriorment el conductual, un fet que corroboraria la teoria de Fredrikson (Ballesteros et al., 2021) pel que fa a les emocions positives, que activarien en primer lloc canvis cognitius i posteriorment canvis en l'activitat física, i produirien

tendències d'acció més inespecífiques però que permeten construir recursos personals importants amb el pas del temps.

A nivell cognitiu ha aparegut tant a les entrevistes individuals com a la sessió grupal, la gestió de pensaments i idees. En relació al desaprendre i al aprenentatge constant, tal i com ens diria Lluís Llach *“aprendre és un ofici extraordinari que mai s’acaba”* (YouTube, 2007).

Un bon exemple ens el proporciona el professional 12:

És una cosa que em va costar una mica, perquè sentia... recordo anar a una reunió amb el PA (assistent personal), els funcionaris de llibertat condicional i tot això. Em sentia una mica fora de lloc, perquè jo solia ser la persona que solia estar en llibertat condicional. Em sentia com que ells estaven allà, sent superiors i jo estava allà, em sentia intimidada.

I a nivell conductual, encara que inevitablement lligat al cognitiu, han aparegut aspectes que a primera vista podrien semblar senzills, però que tenen un gran impacte. Alguns exemples en podrien ser respostes emocionals, però també formes de caminar, de parlar, de socialitzar, de vincular, etc. Ens ho narren així:

O com dirigir-te i parlar als pares, com lidiar amb ells quan passen coses, ja que crec que fins hi tot molts de nosaltres quan ens trobem en aquestes situacions pensem “d’acord, que faig?”. Podem aprendre moltes coses, però si no sabem com treballar amb persones, és molt difícil poder fer la nostra feina. (Professional 1).

També amb “estic enfadada i vull donar un cop de puni a la gent”. Per mi, de la forma que vaig ser criada era una cosa o l’altre: o t’agrada o no. No sabanda com treballar amb algú, no té perquè agradar-te, però has de seguir sent professional. (Professional 12).

En aquestes necessitats formatives, també s’ha evidenciat una diferenciació entre aspectes a treballar de cara a l’equip de professionals i de cara als joves. Tot i que han anat dirigides més de cara a l’equip de professional que a la intervenció amb els joves, curiosament, moltes de les

coses que s'han hagut de treballar són coses que també es treballen amb els joves amb els que atenen.

I en aquest últim sentit, s'ha evidenciat la influència en la relació d'ajuda en aspectes desenvolupats al Marc Teòric amb autors com Bermejo (1998), Conangla (2001) o Enríquez Argoti et al. (2015). En les exemplificacions dels professionals en relació a les seves pràctiques concretes s'han vist representades influències a nivells de processos de socialització, l'adquisició de competències i destreses, el control dels impulsos agressius, el grau d'apreciació de les normes establertes, la superació d'addiccions, la relativització progressiva del punt de vista propi, el nivell d'aspiració laboral o personal, el rendiment escolar, etc.

En aquest punt, considero pertinent assenyalar els conceptes de transferències, identificacions i projeccions (Lambrisca, 2021) que vaig extreure a nivell d'observació en les entrevistes individuals i que vaig fer present en la sessió grupal. Els professionals coincideixen en que en les intervencions amb els joves les han experimentat. El professional 8 ens detalla:

A vegades també haig de vigilar. Perquè hi havia coses a les que estava enganxat. Per mi, vaig haver de passar per un període traumàtic, haig d'acceptar-ho i tornar enrere per restablir-me. Haig de restablir-me. Perquè és normal passar per coses, però no és normal per a mi quedar-me en aquell estat.

Amb aquest exemple, es denota la necessitat dels professionals de mantenir-se estables al canvi. Tal i com he parlat en el segon punt, es tracta d'un procés en un itinerari de transició, no d'un canvi estàtic tal i com parlava Funes (Funes, 2009) i per al que senyalen, cal estar també preparat. Ens ho detalla molt clarament el professional 10:

Quan treballo amb els joves em veig a mi mateix, jo solia fer això, jo solia dir això... Sempre li dic als companys, perquè he ensenyat a la majoria de professionals d'aquí [...]. Els dic sempre que reviuran la seva vida de quan eren joves fent aquesta feina. Estigues preparat, perquè potser reviuràs algunes coses de les que encara no has anat. I et pot fer tancar-te, et pot obrir velles ferides... només estigues a punt. Perquè et veuràs a tu mateix en aquests joves. I potser ho reviuràs, estigues preparat per com ho veuràs. Hi ha gent que fins hi tot ha recaigut. No sé si ha sigut per les seves experiències amb els joves o per el seu estil de vida, que no havien acabat de refer-se.

Identificacions i projeccions de naturalesa intersubjectiva que es fan palpables en els relats, i que es confirmen com a paper primordial en la transmissió de sabers i aprenentatges tal i com ens afirma Lambrisca (Lambrisca, 2021). On, les competències detallades al Marc Teòric en referència a la relació d'ajuda hi tenen molt de pes, destacant-ne en aquest cas l'autoconeixement o la sensibilitat social. I que alhora suposen un pilar en front el concepte de Desgast per empatia (Acinas, 2012; Figley, 1995).

En l'espai d'intervenció i també teòric de les pràctiques professionals, en la seva estructuració i presa de decisions, es defineixen de quina forma certs aspectes de les relacions amb els joves es vehiculen, medien, pauten, les formes primàries de constitució dels intercanvis interpersonals. Apareixen normativitzacions i representacions de les persones involucrades, tant dels professionals com dels joves. Processos en els que la part emocional de les pròpies històries de vida dels professionals hi té un paper a nivell tant potenciador com limitador segons el cas, que pot esdevenir clau.

Per concloure doncs, la mostra relata que les experiències de vida dels professionals poden potenciar les funcions dels professionals i els exposen a l'hora a conseqüències positives, però també de negatives. I ho nombro en aquest apartat, no només per a reconèixer les identificacions i projeccions de naturalesa intersubjectiva de les que he parlat al Marc Teòric, sinó per assenyalar-ho com a una necessitat formativa clau extreta en el marc dels professionals d'aquesta mostra.

OG.4. Reflexionar entorn els llaços entre l'experiència personal vital i les tasques professionals d'intervenció en el mateix àmbit.

Tot i que inevitablement, en els darrers apartats aquest fet ja s'ha fet palès; primerament em centraré en reconèixer el valor de l'experiència personal de situacions viscudes pròximes a les que s'intervé en el camp professional.

OE4.1. Reconèixer el valor de l'experiència personal de situacions viscudes pròximes a les que s'intervé en el camp professional.

En les entrevistes individuals, tots els professionals van respondre favorablement davant la **validesa dels recursos propis descrits** per a la intervenció professional en relació a les tasques professionals que realitzen amb els joves. Un recursos ja detallats que ens proporcionen exemples clau per a identificar elements d'intervenció útils en les estratègies d'intervenció.

Apresos i revalidats tant en l'aprenentatge vital personal com en la pràctica professional amb els joves, associats a les adaptacions positives i també a les experiències resilients pròpies. Una re-validació dels recursos i estratègies com a eines d'intervenció en primera persona des de les vivències personals fins les experiències professionals.

Alhora, i com ja he mencionat en la descripció dels resultats del tercer objectiu en aquesta recerca, recolzant la teoria i la hipòtesis de la construcció de Fredrikson (Ballesteros et al., 2021). Les experiències resilients, en clau d'emocions positives, han donat pas a les guies d'actuació interventiva. Unes guies que podrien ser considerades des de l'ecologia emocional, en la seva optimització de recursos personals obtinguts en les experiències personals i aplicats en l'esfera de les seves intervencions socials.

D'altra banda, tenir en compte que les experiències similars entre els professionals i joves, permeten una major proximitat de coneixement, una aproximació de cultura social (Vargas, 2007) i personal, que segueix el procediment d'una lògica hermenèutica de la situació, on l'adequació interventora hauria d'esdevenir consegüentment més apropiada.

OE4.2. Descriure aprenentatges vitals aplicats a la pràctica professional.

Si en l'anterior apartat, he parlat de la validació de les pròpies eines o recursos, en aquest apareix concretament el seu ús en la pràctica professional. **L'ús de les eines**, concretament en les intervencions amb els joves, com a estratègia d'acompanyament, aprenentatge, treball emocional, d'hàbits, etc.

D'altra banda, i amb un pes significatiu resultant en tots els professionals, ha aparegut el fet de "**no jutjar**". El professional 1 ens parla dels judicis externs:

Una cosa que em molesta és quan les persones reneguen dels joves, joves etiquetats com a dolents, sense saber el que passa a les seves famílies, sense tenir en compte per el que estan passant. Moltes vegades només actuen i reaccionen perquè volen atenció o és l'únic que han conegut, odi o el que sigui que tenen a casa i és el que faran fora d'aquesta.

I el professional 5 ens ho exemplifica des de la seva experiència en la intervenció amb un jove:

Ell em va dir "ostres, tu ho entens, i no em jutges..." i això és molt per aquests nois, no sentir-se jutjats perquè ja estan al punt de mira de tothom. Tot és negatiu. Estic

contenta de que hagués vist que jo venia del mateix problema en el que ell es trobava i veïés com he canviat.

Tot el que vull és que les persones vegin que pots venir del no res, literalment del res. Jo pràcticament no vaig tenir res creixent, ara tinc tot el que sempre hauria volgut. I estic contenta per això, perquè aquest era el meu objectiu, aquest era l'objectiu, fins hi tot quan era un noia de 14 anys. Jo mai havia volgut estar enfadada, no havia volgut ser res més que el que soc ara. I veure que provocho un impacte en algú que ve del mateix lloc del que vaig créixer, em fa feliç, perquè he marcat una diferència. Saps, amb tots els joves amb els que m'he relacionat, almenys he marcat una diferència. I aquest en concret va decidir tirar endavant i li està anant molt bé.

Aquest aspecte ens acostava a l'acceptació incondicional proposada per Conangla (Conangla i Soler, 2013; Conangla Marin i Soler Lleonat, 2004) coincidint en la necessitat de no fer judicis moralitzants, però també, tal i com veiem als relats des de l'acceptació positiva de la persona sense condicionants. Alhora que també es troba reflexat en varis dels principis generals del Treball Social com a professió. El més clar seria l'absència de judicis de valor, però també la superació de categoritzacions derivades d'esquemes prefixats.

Alguns dels següents aprenentatges vitals aplicats a la pràctica professional, ja han aparegut en altres segments d'aquesta recerca aplicada. És el cas de la comprensió amb el **“sé què se sent”**, el **mostrar que el canvi és possible a través de la pròpia història vital** o l'acompanyament amb el **“no estàs sol/a”**. Uns conceptes que subtilment s'han entrellaçat amb l'etiqueta de **“no ets l'únic”**, una expressió que he volgut diferenciar en la seva connotació de minvar la solitud, més enllà de l'acompanyament en la situació personal vital.

Posant-ho en paraules dels professionals:

Estava en una sessió grupal i me'n vaig adonar que hi havia una de les noies que ho estava passant malament per haver estat agredida sexualment. I jo havia escoltat alguna cosa, però mai havia volgut pressionar-la a parlar-ne. I jo vaig compartir al atzar, en la sessió grupal que parlàvem de situacions que havíem viscut al llarg de les nostres vides, vaig acabar compartint el que havia viscut. I ella va dir “ostres, acabes de compartir això?” i jo vaig dir “sí, en podem parlar” i llavors moltes altres noies es van obrir i van compartir al respecte. Ja fos havent estat sexualment agredides o coneixent

algú que ho hagués estat. I en aquell moment va ser com, ostres, és una cosa molt comú i ningú n'estava parlant. (Professional 3).

Crec que hi ha moltes històries. També, ara estic treballant amb un altre jove, en treure's tatuatges. Passant per el procés de canvi, afecta a totes les seves cares, poder tenir algú amb qui parlar en totes elles, que t'acompanyin. A vegades parlo amb algun jove i li dic "jo he estat on estàs ara fa uns anys", i alguns d'ells ho veuen. Com quan torno al Mans Home i parlo amb la gent, veuen que el canvi és possible. Has de mantenir-te en el teu camí.(Professional 8).

Amb aquestes exemples s'observa que tant en acompanyament tant a nivell grupal o individual, apareixen les dues vessants del canvi personal. D'una banda, fent referència sobretot als canvis socials i cognitius sobretot dirigits a l'adaptació no passiva al context per part dels joves. On en el primer cas es pren consciència posant en comú situacions d'agressió o abusos sexuals, i en el segon en l'acompanyament en el procés de canvi corporal que, en el cas dels joves *gangs*, porta implícita una connotació d'implicació en actes delictius. I d'altra banda, fent referència al canvi en les dimensions emocionals i personals. On en primer relat suposa un gran impacte en la gestió emocional entre d'altres, i en el segon, es tracta la identitat i la motivació per al manteniment del canvi.

En aquests casos, apareixen la part grupal o comunitària com a elements en joc. Es tracta doncs d'una relació d'ajuda que té en compte el context vital dels joves. S'entrellacen en aquestes intervencions la Teoria sociocultural, en el seu aprenentatge en les interaccions socials, i la Teoria de l'aprenentatge social en el seu determinisme recíproc en l'observació dels altres. I dona peu a les xarxes de suport externes (Benito Lahuerta, 2017).

La **comprensió individual del/la jove** ha estat la següent troballa. Una comprensió, que en aquest cas ha anat estretament lligada al vincle. En la sessió grupal el professional 12 ens comentava:

jo crec que el fet de entendre, de comprendre els joves és clau, diu molt. Molts dels joves només necessiten algú que els escolti, que els pugui entendre i els hi doni valor. I

crec que els joves són molt llestos i senten la nostra genuïnitat. Poden sentir quan ets transparent, sabeu. I el professional 7 ha dit una cosa que és molt important. Que quan vas a la universitat... quan jo vaig anar a la universitat tot s'ensenyava en una direcció. I de la forma en la que se'm va ensenyar era que mai et sobreinvolucres amb un client, mai més enllà de certes coses, mantén la distància, no toquis, no facis... en terme de relacions i vincles, tot això. Entenc que hi ha límits, però no tot és tant rígid com els llibres. Sabeu, com "no pots fer això", "no pots fer allò", de les formes que ens ensenyen. I després vaig aprendre, per la noia de la que et vaig parlar L.W., que no hi ha res de dolent en ser transparent, mostrant compassió, tocant als joves, donant-los una abraçada o parant-los de la teva història de vida. I de la forma en la que se m'havia ensenyat a la universitat és que res d'això s'ha de fer, no pots compartir les teves experiències de vida, no et vull dir que ho comparteixis tot, però hi ha coses que pots compartir amb els joves per dir: "ei, ho sé, ho entenc, jo també he estat allà" i això és el perquè sense que sigui necessari tot l'extra. I crec que sabent això, ja n'hi ha prou.

En aquesta comprensió, el professional 12 posa èmfasi en el saber ser del professional com a persona. Sorgeixen els conceptes l'estar atent, dedicant l'atenció a la persona (M. Conangla, 2001), i afegint el principi bàsic de dignitat en l'atorgació de valor als joves (Portal del Consejo General del Trabajo Social, 2012). En segon lloc, i coincidint de nou amb Conangla (M. Conangla, 2001), l'element de l'autenticitat, en les seves paraules "genuïnitat". Alhora que la intimitat, en la identificació amb l'altre i del no implicar-se com a capacitat de posar límits. Tot i que podríem dir que en aquest punt també es coincideix amb la llista d'elements que el professional aporta com a eines (M. Conangla, 2001), caldria explorar quines concepcions de la intimitat i el límit conceben els professionals en la seva pràctica per a poder-les equiparar amb major rigorositat a les consideracions de Conangla.

En aquestes dues últimes concepcions, però, podríem avançar que el professional 7 va fer un apunt en la sessió grupal:

un recordatori, no som els seus amics. També ho he dit a tothom, estiguem al cas, no som els seus amics. Som als que els importen, estimen i desenvolupen. Som aquests, som les persones de les seves vides als que els importen i els estimen, però no els seus amics. Perquè si esdevenim amics, ja no hi ha límits, no hi haurà progrés. Com ja he dit, i com altres heu dit, la experiència de vida ens dona una mica d'inici fresc i el fet de poder trencar amb molts murs que altres persones que no tenen aquestes experiències

de vida els pot costar molt més de travessar. Perquè pots vincular amb aquella persona, sense ni gairebé haver tingut una conversa. Et presentes, ella et mira i tu la mires, i ja sabeu tot el que us envolta. No t'has de preocupar de res, ja pots entrar per la porta, sabeu que vull dir?

En aquest mateix apartat de comprensió, el professional 8 ens destaca la voluntat com a un fet determinant:

Jo he treballat amb persones que no tenen experiències de vida com la meua, per exemple comprensió en bandes gangs, de perquè es fa el que es fa. Pot ser efectiu, però has d'estar obert a aprendre, has de voler aprendre, sobre el que estan passant, aprèn el que els hi passa. I has de voler entrar en aquest procés. Crec que és possible, però realment has de posar-te en situació. A vegades, el llenguatge, saber com parlar-los, mantenir una conversa, comprendre el global... tot coneixement també ve d'on vens tu, l'has après. És difícil però pot aprendre's, a mi també em va prendre el meu temps.

Aquesta voluntat d'aprenentatge, un concepte que implica la voluntat de creixement personal del professional. Un aprenentatge basat sobretot en la cultura social, que el professional 8 considera accessible, però que es corrobora com a tal en la sessió grupal. I coincidint amb l'afirmació de Used Minguez (Used Minguez, 2012), que revela que un tant per cent elevat en els canvis efectius succeïts en el procés d'ajuda, independentment de la orientació metodològica i de les tècniques utilitzades, es produeix en els estils relacionals entre professional i client basats en l'empatia, la calidesa, la confiança, l'acceptació i la voluntat de córrer riscos.

No és estrany doncs, que el següent resultant en aquest punt de la recerca sigui el fet **d'estar obert a l'escolta activa**.

Ser escoltats, sentir que valen, que hi ha algú, que no són només un objecte. La societat a vegades, creixent alguns d'aquests joves no ho veuen, jo no ho veia. Jo vaig haver de anar a una banda gang, per sentir que tenia algun valor. Alguns d'aquets joves amb els que puc parlar, no parlar de que canviïn, però parlar de certes coses que tenen a la ment de forma diferent. (Professional 9).

Apareix directament una de les eines en forma d'actitud i valor de Conangla (M. Conangla, 2001). En una actitud també empàtica que implica interès i atenció alhora. Un acompanyament present que torna a introduir el principi bàsic de dignitat en l'atorgació de valor als joves.

La **detecció de signes** i el **llegir als joves** ha estat el següent aprenentatge vital aplicat a la pràctica professional. N'apareixen forces exemples, alguns d'ells serien els següents:

Un dels meus joves, ell és molt... pots veure que ha passat per molt. Però ell intenta actuar de forma dura, però no ho és, pots veure que és només un nen. Vol atenció, vol amor. (Professional 1).

Vaig tenir un jove en el que vaig veure coses així i vaig establir contacte amb ell. Ell només camina per l'escola, no diu res, està sol... té alguns amics però no diu gaire cosa, els seus amics parlen per ell. El vaig cridar i li vaig preguntar que passava i ell seguia dient que res, que no passava res. I jo vaig seguir preguntant, i finalment un dia, jo no li vaig preguntar però ell em va buscar i em va dir que havia de parlar amb mi perquè alguna cosa estava malament a casa. I llavors vam seure i vam parlar-ne. Ell va dir que creia que ningú no se'n havia adonat que alguna cosa anava malament. I llavors ho vam manejar, en vam parlar i vam connectar, treballa amb ell des de llavors. La nostra relació és molt bona. (Professional 9).

Amb aquests dos conceptes entrelligats, pretenc fer referència als aspectes d'observació i anàlisi per part dels professionals. En tots dos es parteix de l'escolta activa, però també del posar atenció des de la comprensió holística dels joves. Implica l'estar atent com a element del saber ser de Conangla (M. Conangla, 2001) en el marc de la relació d'ajuda. Cal dedicar l'atenció per a comprendre tenint present la impossibilitat de penetrar en les seqüències de signes fixes com són les paraules. Tenir en compte que hi ha un món més ampli darrere d'aquestes paraules i les expressions corporals, on endinsar-se en la seva opacitat suposa en ocasions no prendre-les com a tals, sinó desxifrar els significats que aquestes tenen per a les persones que les duen a terme.

En aquesta lectura i detecció de signes des del saber ser, els professionals parteixen d'una situació d'avantatge ja que des de les seves experiències vitals personal ja han format part de la cultura social (Vargas, 2007) en la que els joves es troben immersos. En aquest sentit, el seu aprenentatge al respecte sovint els permet de detectar signes abans de que la situació que se'ls planteja es desencadeni. Plantejant-se davant seu com cercles de repetició que des de l'abstracció personal poder identificar i analitzar professionalment.

La detecció de signes i la lectura dels joves amb els que treballen, han estat una troballa molt destacada en la que constantment s'han creuat aspectes de vida personals i professionals. Molts d'ells han confirmat que la seva experiència vital personal els ha permès poder ser més efectius en aquests aspectes. En la sessió grupal s'exemplifica aquest fet:

PROFESSIONAL 10: [...] Hi havien uns joves que van venir per l'escola, no havien anat a classe, es podia veure que eren membres d'una banda gang... i tant aviat com van arribar al campus de l'escola, el personal de l'escola els va començar a seguir... i suposo per la forma en la que ells... com ho diria, posaven, la forma en que miraven de banda a banda, estaven pendent del rellotge... pensaven que estaven buscant a algú. El que puc dir és perquè jo també havia estat rodejant entorns, que només estaven intentant semblar "cool", ja saps, intentaven semblar durs. Doncs, crec que així és com vaig prendre la situació. El personal estava en pànic, es pensaven que passaria alguna cosa greu, que buscaven a algú. No és que jo pogués assegurar que no era així, però des de la meua visió no era així. Em vaig acostar i vaig parlar amb ells, i efectivament, eren només ganes de ser vistos.

Com és que ho sabies?

PROFESSIONAL 10: Perquè és el que solia fer jo. Per mi no va semblar gran cosa, només és una cosa que em surt com natural. Jo em recordo sent jove i anar a escoles o pels carrers actuant fortament i sent molt "cool" i aquestes coses.

Algú li ha passat alguna vegada alguna cosa així?

TOTS: Si, si

PROFESSIONAL 7: les experiències del passat et preparen per el que experiències allà fora, amb les comunitats, per les visites domiciliàries també i altres tasques. Per exemple, si jo entro a una casa, ja sabeu està tot desordenat, hi ha ampolles de haver begut o consumit... però la casa i tot això més familiar. No t'ofens per les coses, no t'ofens d'ells, no et sens insegur, no et cobreixes l'esquena o te tires enrere, vas

endavant, hi entres per buscar la transformació. Perquè no pots fer que deixin de fer el que fan, però t'hi pots vincular i llavors actuar i treballar sobre això, passar-hi, embolcallar-ho i acompanyar-los cap on vagin. Com l'experiència que va tenir el professional 10 al campus, ell ja sabia el llenguatge corporal.

En aquesta interrelació vital personal amb la professional, ha tornat a aparèixer l'etiqueta “**no pots ser un llibre**”, en referència a una intervenció més enllà de la part acadèmica i tècnica. En aquest sentit, sobretot destacant que les experiències vitals personals dels professionals analitzats suposen un alt marc de capacitació en les competències personals per a la intervenció professional. Unes competències centrades aquí en la interrelació amb els joves i les seves famílies en el marc de les seves intervencions.

Un exemple d'aquesta capacitació ens l'ofereix el professional 7:

Vaig tenir una família a Gilroy, saps, tenien una gran multitud, deu persones estaven intentant treballar amb ells. De diferents organitzacions. Cap d'elles podia parlar amb ells, no els deixaven entrar, només els deixaven estar al jardí de davant o ni tan sols els obrien la porta... Em van telefonar, des d'una organització que buscava recursos i hi vaig anar. Vaig trucar a la porta, algú va mirar a través de la finestra i el pare va obrir la porta. “Qui ets?” no sembles físicament ells. Li vaig dir “aquest és qui soc, estic aquí per parlar amb tu. No vull quedar-me aquí fora de peu, treus el cademat i em deixes entrar o que?”, va obrir la porta i la vaig tancar darrere meu. Vam parlar una estona i vam poder comprendre que el pare estava malalt i es moria, però encara consumia; la mare consumia metamfetamina, els fills formaven part de bandes gang; no hi havia menjar... [...] En una hora, el que havien intentat fer durant mesos, vaig ser capaç d'entrar i parlar, que confiessin, ser dins la casa, parlar amb els fills, veure que els fills estaven segurs, bé, la casa estava potes amunt, però no m'importava, més enllà del desordre vaig seure, anem a parlar. Això és un exemple del poder connectar amb ells i de poder connectar-los amb els recursos. [...] I vam parlar amb ells i els vaig dir, podreu establir contacte però el que acordeu millor que ho compliu perquè sinó tancaran la porta per sempre i no entrareu més en aquesta casa. [...]. L'assumpte de tot és que no pots anar-hi amb la perspectiva clínic com si fos tot l'important, això no és el primer. Sigues tu, no t'ofenguis per ells, estàs a casa seva. Penso que hi ha molta gent que s'ofèn per les persones a les que ajuden, o els tenen por.

En aquestes competències més enllà de la teoria, apareixen aspectes conductuals, de llenguatge verbal i no verbal, d'escolta activa, de comprensió, detecció de signes i lectura, no enjudiciament, gestió emocional i d'altres elaborats prèviament en aquest treball (Barranco, 2009; M. Conangla, 2001; M. Conangla and Soler, 2004; González Vélez et al., 2016; Grotberg, 2006).

En l'etiqueta "no pots ser un llibre" també apareix un concepte no desenvolupat directament com són els angles de poder, un component que en l'exemple anterior pretén prendre forma permetent l'aproximació a la família, però també en la relació amb d'altres professionals.

La pròpia posició estructural que es crea entre professional i usuaris, però també entre professionals, comporten de fet una diferència de poder. Tot i això, o potser per això, l'anàlisi del poder m'ha portat a examinar els infinits codis de conducta amb els que els professionals d'aquesta recerca desenvolupen les seves tasques. Alguns d'ells podrien ser els discursos o les expressions no verbals referents als joves si les famílies, les concepcions, emocions, espais i temps que els donen en els discursos i les exemplificacions, etc. De fet, l'anàlisi del poder i del seu rol en l'entramat professional està pràcticament a tot arreu i opera a través dels discursos i les pràctiques en els seus posicionaments al llarg de la recollida de dades. És per això, que limitant la recerca a la finalitat d'aquest apartat, pretenc tant sols destacar que a grans trets, la majoria dels professionals opten per a posicionaments professionals de tendència humanitzadora com González et al. (2016) o Conangla (2001). I que corrobora la literatura que considera que la humanització del ser professional garanteix la trobada profunda amb l'altre.

En aquest posicionament es reflecteixen les intervencions dels professionals en la mostra. Extraient la conversa de la sessió grupal:

PROFESSIONAL 4: [...] És difícil per mi explicar-ho, però quan hi és, flueix i no necessites preguntar o intentar remoure els murs per veure que hi ha sota, estàs automàticament allà. La connexió.

[...]

PROFESSIONAL 7: no vas allà actuant no professionalment, no actues com si això o allò, segueixes sent professional. Però no ets rígid, com un pal, saps que vull dir. Vas allà sent tu, sent l'Anna. L'Anna em va ensenyar això, em va fer veure... només parlant, tranquil·lament, naturalment sent tu. No ets només una Treballadora Social en aquell moment, això vindrà després. I només vols ser tu, perquè els joves et volen conèixer a tu, a ells no els importa el teu títol.

Aquest últim punt, el **coneixement del que implica un procés**, ha estat l'últim aspecte resultant d'aquesta recerca en la reflexió entorn els llaços entre l'experiència personal vital i les tasques professionals d'intervenció en el mateix àmbit. I més enllà de l'anàlisi entorn a la temporalitat, alts i baixos i d'altres aspectes relacionats amb el concepte de procés, incidir en quina implicació té el coneixement de la pròpia experimentació vital entorn al procés de canvi en les intervencions professionals.

Reconèixer i integrar tots aquests elements en forma de paradigmes de resiliència ajuda als Treballadors Socials a proposar diferents nivells de col·laboració amb els joves i les seves famílies alhora que tots els professionals que els envolten a nivell individual, grupal o comunitari. Per poder activar intervencions d'aquest tipus, és important que els propis professionals s'esforcin per identificar, analitzar i activar els factors facilitadors de resiliència tant amb les persones i situacions amb les que intervenen com en ells mateixos. En aquest cas, molts dels professionals ens han deixat clar que aquest aspecte els sorgeix de forma natural i inevitable en les mateixes intervencions.

La professional 6 ens comenta:

Molts dels joves em diuen que han passat per varis programes, i diuen que la raó per la qual els agrada el nostre és perquè nosaltres no sortim d'estudis de llibres. Nosaltres hem viscut aquestes experiències, i això és el que els agrada. Crec que la diferència és que quan llegeixes un llibre sobre persones que han estat en bandes, que consumeixen, etc. però quan tu ho has viscut. Quan has viscut, no ho sé, quan has estat un addicte a la heroïna i te n'has sortit, i ara estàs lidiant amb un jove que fa el mateix; ets capaç d'ajudar-lo en el procés, perquè potser el que em va ajudar a mi el pot ajudar. Algunes persones si que els entenen, també pots haver tingut membres familiars en aquesta situació, això també és experiència de vida.

Les pràctiques dels professionals analitzats en aquesta recerca aplicada, estan carregats conscient i inconscientment d'enfocaments que permeten identificar i activar capacitats, recursos interns i externs dels joves per, col·laborant amb ells, fer front a les seves necessitats, conflictes i demandes.

CONCLUSIONS

En aquesta recerca aplicada, m'he pogut aproximar a la realitat dels professionals de l'acció social en l'àmbit d'infància i adolescència en risc amb històries de vida personals en aquest mateix àmbit.

En el primer objectiu de descobriment a través dels seus relats d'experiències de vida, s'han fet evidents en tots els casos la presència i la implicació del context de situació familiar. Els cercles de repetició familiar també han estat presents en la meitat dels professionals, unes repeticions que es relacionen amb l'enfocament vincular en els cercles de repetició transgeneracional de la mà d'autors com Laguna (2014), Losso (1997) o Ponce de León (2005). Alhora que en l'altra meitat s'ha determinat que les situacions de complexitat vital s'han donat com a resposta a les situacions de context, corroborant la presència de factors de risc en aquestes.

S'han identificat els iniciadors de processos de canvi dels professionals en la seva vessant personal, i han estat ordenats de major a menor presència determinant-se'n nou. El primer i el segon, amb el mateix percentatge, han estat el fet d'adonar-se de la necessitat de canvi a través dels altres i el voler un canvi per als altres. Fets que es relacionen amb el paradigma interrelacional, on les qualitats pròpies com a sers socials es construeixen en múltiples filiacions i identificacions i en el reconeixement mutu amb d'altres semblants (Fernández i Parra, 2017). Factors externs que conformen en els professionals la concepció d'auto-percepció i incideixen en la construcció del "self" de Grotberg (Grotberg, 2006).

El tercer i el quart, també en la mateixa incidència, han estat el tocar fons i l'esperança a les perspectives de futur. Sentiment de desesperança que en els resultats rebel·la poder connectar amb les necessitats internes, i que, tal i com es planteja des de l'ecologia emocional, és una oportunitat de canvi en la gestió de sentiments i emocions. L'esperança, lligada amb la insatisfacció positiva en el tocar fons, concorda amb Bentley (Bentley, J., 2004) per (Aldape, 2007) en la seva afirmació de ser indispensable per a poder generar l'energia que requereixen els processos de canvi.

El cinquè i sisè també han resultat simultàniament amb el voler trencar amb el cercle de repetició i el recordar desitjos i voluntats de petits. Aquests corroboren les teories d'adaptació no passiva en els processos de transició de Schlossberg a (Corominas i Isus, 1998) que els determinen en la comprensió de si mateix i de l'entorn i que requereixen un canvi tant en el comportament com en les relacions. Alhora que la percepció de la transició, moltes d'elles en

feedbacks negatius que promouen canvis en el sistema (Zita, n.d.), uns canvis construïts de de l'ecologia emocional (M. Conangla i Soler, 2004). el recordar desitjos i voluntats de petits estableix relació amb la connexió intrínseca i amb la (re)construcció de la identitat, i concorda amb la proposta de Saavedra(Saavedra i Villalta, 2008) en l'etapa vital de la joventut.

L'autopromesa de canvi ha estat el setè. Relacionada també amb la mateixa identitat, en un autoreconeixement en la mateixa etapa vital de Saavedra (Saavedra i Villalta, 2008); alhora que en una validació de l'autonomia, la capacitat d'autogestió i el poder donar sentit i forma al propi projecte vital en les etapes d'adolescència i joventut des de la perspectiva resiliència de Grotberg (Grotberg, 2006)

El vuitè i novè han obtingut també el mateix percentatge d'incidència amb el veure's a través dels altres i els sentiments de culpa i vergonya. En el primer es remarquen les auto-percepcions, alhora que s'estableixen connexions amb la teoria de l'aprenentatge social d'Albert Bandura (Bandura, 1977) i els cercles de repetició familiars (Losso et al., 1997; Losso and Packciarz Losso, 2007; Montevechio, 1993). I els sentiments de culpa i vergonya, apareixen com a insatisfaccions positives, coincidint amb Bentley (Bentley, J., 2004), que permeten reconèixer que el canvi sigui possible, donen proactivitat i generen compromís per actuar. No s'ha pogut corroborar en aquest apartat la hipòtesis de la construcció de Fredrikson a (Ballesteros et al., 2021) en relació a les emocions positives. Alhora que caldria explorar, tal i com proposen Ballesteros, Ramírez i Abad (Ballesteros et al., 2021), si les emocions positives són més prescriptives que les emocions positives en relació a quines accions específiques s'esperarien d'aquestes.

Amb el segon objectiu general d'identificar elements, instruments i eines d'intervenció significatius extrets d'experiències de vida dels professionals, he pogut determinar en primer lloc les reaccions d'entorn davant els processos de canvi vital dels professionals.

Les reaccions han estat tant positives com negatives, en una predominança de les reaccions positives tant a nivell percentatge de presència en els diàlegs, com en la predominança d'aquests diàlegs en positiu. Aquesta positivitat si que ha pogut coincidir amb Fredrikson (Ballesteros et al., 2021) en relació a que les emocions positives han ubicat als professionals en les trajectòries de creixement, que amb el temps, han esdevingut recursos personals importants.

En aquest punt ha aparegut en un percentatge baix, però coincident, el fet de tallar totalment amb el context d'arrel. Segons les diferents actuacions successos o experiències concretes que han pogut influir en els seus recorreguts, coincidint amb Funes en relació als itineraris de transició (Funes, 2009), el conjunt d'interaccions han generat resultats diversos.

En la segona part d'aquest segon objectiu, he identificat suports que els fossin beneficiaris durant els processos de canvi vital. Tot i que ha aparegut un biaix d'edat que ha denotat la presència de més recursos i programes en èpoques més recents; he pogut determinar un llistat que coincideix amb la literatura en relació a les xarxes de suport organitzades i naturals (Benito, 2017). Caldria explorar les matrius condicionals de context pel que fa als percentatges de freqüència, alhora que la presència de l'església i la fe com a elements de suport. Uns elements que podrien anar lligats als condicionants de context, però que també corroborarien el concepte del Saber ser, on Conangla (M. Conangla, 2001) destaca l'espiritualitat com un dels elements aportats pel professional que es manifesten com a eines en forma d'actituds i valors.

Seguidament, he detallat recursos interns i externs que han contribuït en els processos de canvi vital dels professionals, un recursos, que més enllà de la seva dimensió física, s'han identificat com a les fortaleses internes del "Jo soc" i el "Jo estic", a les capacitats interpersonals del "Jo puc" i la percepció del suport del "jo tinc" (Henderson Grotberg, 2006). Alhora que s'han tornat a fer paleses les emocions positives hipòtesis de la construcció de Fredrikson a (Ballesteros et al., 2021) i la presència de l'esperança, indispensable en els processos de canvi per Bentley (Bentley, J., 2004) per (Aldape, 2007).

En el tercer objectiu general, he distingit aspectes dels professionals de l'acció social.

En la descoberta dels principis de les seves eleccions d'esdevenir professionals de l'acció social amb joves amb experiències de vida similars, han considerat que els recursos propis els són vàlids, determinant la seva experiència vital com a element professionalitzador. Coincidint també amb la psicologia vocacional (Morales i Lucía, 2010) que determina que els professors personals es mobilitzen en relació al món professional.

Des d'aquest principis, en un mínim de deu dels dotze participants han aparegut tres elements comuns com a determinants en les seves eleccions d'esdevenir especialistes en intervenció amb adolescents i joves. El primer ha estat el saber que se sent i el segon l'acompanyament enfront la solitud. Tots dos conceptes lligats a la comprensió com a base per la relació d'ajuda (González Vélez et al., 2016), però també com a precepte des de la intel·ligència emocional

(Socioestrategia, n.d.), ahora que com un principi bàsic en les relacions entre professionals i joves (Col·legi oficial de Treball Social de Catalunya, 2000; Used Minguez, 2012). El tercer, ha estat el poder mostrar que el canvi és possible amb la pròpia història vital, una eina que es podria relacionar amb teories d'aprenentatge social de Bandura (Bandura, 1977) i de base sociocultural de Lev Vygotsky. I que potser caldria explorar amb més detall i temps si, en la seva relació amb l'elecció professional, suposa algun benefici emocional o cognitiu a nivell personal.

La tipologia formativa dels professionals ha estat un aspecte força variat. S'evidencien diferències entre Estats Units i Espanya a nivell de titulacions i context laboral, on pel context californià d'aquesta recerca, majoritàriament els casos tendeixen a la seva especificitat i més enllà de la seva basant comuna d'especialistes en intervenció amb joves. El temps d'experiència professional també ha determinat percentatges diferenciats. Aquesta ha pogut corroborar l'existència d'identitat professional i la seva reafirmació i enfortiment en les trajectòries vitals (Dubar, 2002), tot i que no m'he endinsat a establir possibles relacions entre les temporalitats d'experiència i la incidència d'aquestes reafirmacions i enfortiments.

Les mancances formatives dels professionals en relació al Treball Social, s'han mostrat per part dels professionals com a l'obertura a l'aprenentatge tant a nivell professional com personal que, coincidint amb Used (Used Minguez, 2012), suposa un pas en la capacitat d'integrar la dimensió personal i professional.

També s'ha fet palesa la necessitat de formació bàsica en aspectes tant cognitius com conductuals. Sobretot en relació a l'aprendre i desaprendre en qüestions personals per a les intervencions professionals. S'ha evidenciat una diferenciació entre aspectes a treballar de cara a l'equip de professionals i de cara als joves. Tot i que han anat dirigides més de cara a l'equip de professional que a la intervenció amb els joves, molts dels aspectes que s'han hagut de treballar són coses que també es treballen amb els joves amb els que atenen, fent evident la experimentació personal i professional de les relacions d'ajuda.

D'altra banda, s'ha evidenciat clarament la necessitat de formació o intervenció conscient d'aprenentatge, especialment en l'autoconeixement tal i com ens proposen Rogers (Rogers, 2011) o González (González Vélez et al., 2016) per a la relació d'ajuda. Però en un pas més enllà ja que les experiències personals vitals s'interposen a la pràctica professional amb identificacions, projeccions i transferències (Lambrisca, 2021). Aquesta ha estat un punt determinant clau, on s'ha corroborat com una necessitat que per les seves experiències de

vida complexes es fa indispensable. I coincidint totalment amb l'anàlisi des de la Facultat de Treball Social de Huelva (González Vélez et al., 2016), que afirmar que "la relació d'ajuda òptima només pot ser creada per una persona psicològicament madura" (p.12).

El quart objectiu ha estat reflexionar entorn els llaços entre l'experiència personal vital i les tasques professionals d'intervenció en el mateix àmbit.

S'ha pogut reconèixer el valor de l'experiència personal de situacions viscudes pròximes a les que s'intervé en el camp professional. On els professionals han també validat els recursos propis en les seves intervencions com a professionals. L'anàlisi de la complexitat social, personal, recobra un sentit hermenèutic del coneixement, des d'una lògica pròxima a la de les persones amb les que treballen, una lògica que ha sigut viscuda i produïda.

Un aprenentatge vivencial integrat que permet que la intervenció imprevista pugui esdevenir heurística. On, tal i com han definit els mateixos professionals, sovint els sorgeix de forma natural el que per d'altres professionals sense experiències vivencials complexes els caldria aprendre en voluntat integrativa. Això permet que abans de definir qualssevol acció, el professional pugui tenir una major proximitat de coneixement en les definicions de les situacions en les que es troben els joves, de les conductes, del que fan o del perquè ho fan. Una comprensió, però també competències, habilitats i destreses tenen a veure amb el món de la seva vivència adolescent i juvenil i la seva cultura social (Vargas, 2007). Una comprensió que és també pròpia i que com va dir Diego Palma (Palma, 1987): "no pot intentar-se la construcció de lo social sinó recollint i dimensionant les experiències, les angoixes i les cerques que sorgeixen des de lo quotidià" (p. 13). Unes experiències, angoixes i cerques quotidianes que es determinen en aquesta recerca que als professionals analitzats els són ben familiars.

Un fet destacable en l'establiment de les relacions professionals, en un procés interactiu recíproc de la relació d'ajuda que caldria corroborar com apunten les visions dels professionals analitzats i coincidint amb autors com Valverde (Valverde Molina, 2002), Ander Egg (Ander Egg, 2007) i González (González Vélez et al., 2016), en l'afirmació que el Treballador Social serà més efectiu quan sigui capaç d'integrar els seus apartats personals i científic.

Finalment, s'han descrit els aprenentatges vitals concrets aplicats a la pràctica professional. Han estat dotze, on el primer ha estat el ús de les pròpies eines. Eines en forma de recursos personals, alguns d'ells expressats com a interns i externs en l'OE2.3. i que, tal i com he

comentat en l'apartat anterior tots ells es denoten per part dels relats professionals com altament vàlids.

Varis d'aquests aprenentatges s'han interrelacionat amb la perspectiva humanística en la relació professional per al canvi personal (Rogers, 2011), en les competències en la relació d'ajuda en Treball Social (González Vélez et al., 2016), el Codi Deontològic (Portal del Consejo General del Trabajo Social, 2012), i sobretot, en el Saber ser de Conangla (M. Conangla, 2001) en la seva descripció dels elements aportats pel professional que es manifesten com a eines en forma d'actituds i valors. Concretament han estat el no jutjar, el comprendre individualment als joves, l'estar obert a l'escolta activa, la detecció de signes, el llegir als joves i el concepte de "no ser un llibre". Aquest últim, es podria explorar en una nova recerca la relació d'aquest amb les estructures i rols de poder que estableixen els professionals de la mostra. Tot i això s'ha pogut emmarcar que a grans trets, la majoria dels professionals opten per a posicionaments professionals de tendència humanitzadora com González et al. (2016) o Conangla (2001), recolzant la literatura que considera que la humanització del ser professional garanteix la trobada profunda amb l'altre.

Han aparegut aspectes ja tractats com són la comprensió amb el "sé que se sent", el mostrar que el canvi és possible a través de la pròpia història vital i l'acompanyament amb el "no estàs sol/a".

D'altra banda, ha aparegut el minvar la solitud en les dues vessants del canvi personal (Gallifa, 1997): el canvi social i cognitiu dirigit (majoritàriament) a l'autonomia i a l'adaptació no passiva al context per part de la persona, i el canvi més relacionat amb les dimensions emocionals i personals. Una solitud que també ha aparegut en els relats de vida i que probablement estableix un lligam en les connexions personals i professionals en la relació d'ajuda i en la voluntat de produir un impacte en les històries de vida dels joves.

I finalment, el coneixement del que implica un procés. Com a fet comprensiu entorn a la temporalitat, alts i baixos i d'altres aspectes relacionats amb el concepte de procés. Però sobretot en el reconeixement i integració d'aquests elements en forma de paradigmes de resiliència que els permet proposar diferents nivells i formes de col·laboració amb els joves i les seves famílies alhora que amb tots els professionals que col·laboren en les intervencions comunes.

En definitiva, l'aproximació a la realitat dels professionals aproximar-se a la realitat de professionals especialistes en intervenció amb joves en risc i amb històries de vida personals semblants ha descrit situacions complexes on el context familiar ha tingut una gran implicació tant com a desencadenants com en forma de cercles de repetició transgeneracional. I han permès identificar iniciadors de processos de canvi que a grans trets corroboren la literatura en relació als processos de canvi, però que es presenten com a un llistat propi i únic.

Les reaccions de l'entorn davant dels seus propis processos de canvi han denotat una predominança de les percepcions positives, un fet que es relaciona a nivell teòric amb l'ecologia emocional, la resiliència i recolza teories que consideren que les emocions positives creen recursos personals de creixement importants.

S'han identificat i concretat suports a nivell personal i comunitari, alhora que recursos interns i externs, reconeixent-ne la seva rellevància en els processos de canvi.

He pogut descobrir que els principis de les seves eleccions d'esdevenir professionals de l'acció social amb joves amb experiències de vida similars, estan altament relacionats amb la seva part personal, corroborant aspectes relacionats amb la psicologia vocacional. Més enllà de la tipologia formativa variada, l'obertura a l'aprenentatge tant professional com personal, que autors com Used (Used Minguez, 2012) valoren com a un pas davant la capacitat d'integrar les dues mateixes dimensions. D'altra banda s'ha detectat com indispensables l'autoconeixement i treball personal, ja que les experiències personals vitals s'interposen a la pràctica professional amb identifications, projeccions i transferències (Lambrisca, 2021). I corroborant l'anàlisi des de la Facultat de Treball Social de Huelva (González Vélez et al., 2016), que afirma que "la relació d'ajuda òptima només pot ser creada per una persona psicològicament madura" (p.12).

I finalment reflexionar entorn els llaços entre l'experiència personal vital i les tasques d'intervenció que duen a terme, alhora que detallar els aprenentatges vitals concrets aplicats a la pràctica professional. S'ha posat de manifest el reconeixement del valor de l'experiència personal de situacions viscudes en primera persona pròximes a les que s'intervé en el camp professional. Unes experiències que validen els recursos propis i que integren el saber en forma de coneixements, el saber fer amb habilitats, tècniques i destreses, i el saber ser amb actituds, valors, emocions i habilitats relacionals. Uns aprenentatges que en aquest cas han estat integrats de forma vivencial i que, des de la naturalitat els permet que les intervencions quotidianes i imprevistes puguin esdevenir heurístiques. Alhora que la integració dels tres sabers restableix un sentit hermenèutic del coneixement, en una lògica que ha estat viscuda i produïda. Tot i això, cal admetre que els resultats d'aquesta recerca aplicada es basen en els

relats dels professionals i que per tant, caldria explorar amb major deteniment si la percepció d'eficiència i eficàcia d'aquesta integració es veu realment reflectida en les intervencions que els professionals duen a terme.

Tothom té una història. I crec que si has tingut una història tens la oportunitat de ajudar a algú i ser un bon Treballador Social. Perquè moltes vegades pensem, quan et fan aquella pregunta dura de "Com creus que pots connectar?" i a vegades tens persones que diuen "no ho sé, mai he estat a presó o mai he fet això" però hi ha alguna cosa allà que pots trobar dins teu amb el que poder connectar. (Professional 12)

BIBLIOGRAFIA

- ACINAS, M. P. (2012). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2(4).
- ALDAPE, T. (2007). Modelo de Competencias para el Cambio Individual. *Innovaciones de Negocios* 4.
- AMARÍS, M., MADARIAGA, C., VALLE, M. AND ZAMBRANO, J. (2013, April). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología Desde El Caribe*, 30, 123–145.
- ANDER EGG, EZEQUIEL. (2007). *Formación para el trabajo social*. Lumen-Hvmanitas.
- AUGÈ, A. B. (n.d.). *Programa de Doctorat en Salut*.
- BALLESTEROS, L. M., RAMÍREZ, A. AND ABAD, A. M. (2021). *Resiliencia y emociones positivas Y desde los fundamentos de la inteligencia emocional*.
- BANDURA, A. (1977). *Social learning theory* (Issue 3). Sage PublicationsSage CA: Thousand Oaks, CA.
- BARNETT, E. AND CASPER, M. (2001). A Definition of “Social Environment.” *American Journal of Public Health*, 91(3), 465.
- BARRANCO, C. (2009). Trabajo Social, calidad de vida y estrategias resilientes. *Portularia N°2*, 133–145.
- BECERRA, G. AND SIMKIN, H. (2013, November). El proceso de socialización. Apuntes para su exploración en el campo psicosocial. *Ciencia, Docencia y Tecnología N°47*, 119–142.
- BENITO, M. P. (2017). *Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente*.
- BERTALANFFY, L. VON. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo y aplicaciones* (2nd ed.). Fondo Cultura Economica.
- BISQUERRA, R. (2019). Competència social. *Red Internacional de Educació Emocional y Bienestar*.
- BONILLA, M. Á. AND LÓPEZ, A. D. (2016). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Cinta de Moebio*, 57(57), 305–315.
- BORNSTEIN, M. (2002). *Handbook of Parenting* (2nd ed., Vol. 1). Lawrence Erlbaum associates.
- BRETONES, E. AND ROS, J. (2012). A propòsit de les històries de vida. In *Universitat Oberta de Catalunya*.
- CARPIO, H. M. (2009). Autopercepción social y atribuciones cognoscitivas en estudiantes de bajo rendimiento académico. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(3), 1175–1216.
- CARRILLO, RONALD. (2018, June). El sentido filosófico de la vida en el pensamiento existencialista. *Teoría y Praxis N° 32*.

- CEBRIÁN, C. (2019). *Las claves de la comunicación interpersonal*. UNIR.
<https://www.unir.net/salud/revista/las-claves-de-la-comunicacion-interpersonal/>
- COBOS, E. (2008). Adolescencia y familia: revisión de la relación y la comunicación como factores de riesgo o protección. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación Vol. 10 N°2, 10*, 105–122.
- COL·LEGI OFICIAL DE TREBALL SOCIAL DE CATALUNYA. (2000). *Codi deontològic*.
- COLLINS, W. A., MACCOBY, E. E., STEINBERG, L., HETHERINGTON, E. M. AND BORNSTEIN, M. H. (2000). Contemporary research on parenting: The case for nature and nurture. *American Psychologist, 55*(2), 218–232.
- CONANGLA, M. (2001). Entrenament en Relació d’Ajuda i Habilitats d’Intel·ligència Emocional. In *Departament d’Ensenyament*.
- CONANGLA, M. M. AND SOLER, J. (2013). *Exploradores emocionales : un planteamiento creativo para gestionar las emociones*.
- CONANGLA, M. AND SOLER, J. (2004). L’Ecologia Emocional: l’art de transformar positivament les emocions. In *E. Amat S.L. Barcelona*. Ed. Amat S.L.
- CONCEPTOS JURÍDICOS. (n.d.). *Artículo 33 del Código Penal*. Retrieved May 10, 2022, a <https://www.conceptosjuridicos.com/codigo-penal-articulo-33/>
- CONDE SALA, J. L. (2005). *Redes de apoyo social, formal e informal*.
- CONSEJO EN EXCELENCIA TÉCNICA (CET). (2013). Saber, saber ser y saber hacer. *Revista Cero Grados*.
- COROMINAS, E. AND ISUS, S. (1998). Transiciones y orientación. *Revista de Investigación Educativa Vol 16, N°2, 16*(2), 155–184.
- CRESWELL, J. W. AND POTH, C. N. (2018). Qualitative Inquiry and Research Design: choosing among five approaches. In *SAGE Publications Inc*. Ed. SAGE.
- DELGADO, I. (2019). *Significado de Feedback*. Significados.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA AND FEDAIA. (2008). *Model de prevenció i detecció de situacions de risc social a la infància i l’adolescència des dels Serveis Socials Bàsics*.
- DUBAR, C. (2002). *La Crisis de las Identidades. La interpretación de una mutación*. Bellaterra.
- DULCEY, E. AND URIBE, C. (2002). Psicología del ciclo vital: Hacia una visión comprensiva de la vida humana. *Revista Latinoamericana d Psicología, Vol.34*, 17–27.
- ENRIQUE, L. (1998). La mirada cualitativa en sociología: una aproximación interpretativa. In *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. Ed. Fundamentos.
- ENRÍQUEZ, E., MARTÍNEZ, J. A. AND GUEVARA, L. M. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. In *Universidad Santiago de Cali, Colombia*.
- ESCUDERO, M. (2018). ¿Qué son las habilidades sociales y cómo mejorarlas? *Psicólogos En Madrid*.

- FACULTAT D'EDUCACIÓ SOCIAL I TREBALL SOCIAL. (2021). Guia de l'estudiant curs 2021-2022. In *Fundació Pere Tarres. Universitat Ramon Llull*.
- FERNÁNDEZ, J. AND PARRA, B. (2017). El trabajo social de grupo en la actualidad: la utilización de los vínculos para la promoción del cambio social. *Dipòsit Digital de La Universitat de Barcelona*.
- FIGLEY, C. R. (1995). *Compassion Fatigue*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203777381>
- FUNES, J. (2009). Transiciones, itinerarios y procesos. *Revista d'Educació Social* N° 42, 15–27.
- GALLIFA, J. (1997). Avaluació i processos de canvi. *Educació Social* N°5, 24–35.
- GARCÍA, J. (2021). Psicología del Desarrollo: principales teorías y autores. *Psicología y Mente*.
- GARCÍA, M. AND GIMÉNEZ, S. I. (2010, September). La inteligencia emocional y sus principales modelos. *Espiral. Cuadernos Del Profesorado*.
- GARCÍA, P. D. (2019). El método comparativo constante y sus potencialidades para el estudio de políticas educativas para la escuela secundaria en Latinoamérica. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 27–43.
- GLASER, B. AND STRAUSS, A. (2000). *Discovery of Grounded Theory: strategies for Qualitative Research*. Ed. Routledge.
- GONZÁLEZ VÉLEZ, M., BLANCO, P., MARTIN, C., FERNÁNDEZ, M. AND ÁLVAREZ, P. (2016, December). La relación de ayuda en Trabajo Social. Propuestas para un desarrollo de calidad. *Revista de Trabajo Social* N°90, 3–13.
- GROTBERG, E. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy: como superar la adversidad*. Gedisa.
- GRUPO P&A. (n.d.). *¿Qué es el feedback en la comunicación?* Retrieved May 10, 2022, a <https://grupo-pya.com/juegos-mentales-proceso-feed-back/>
- HOWELL, J. C. AND EGGLEY, A. (2016). Moving Risk Factors into Developmental Theories of Gang Membership.
- INTER ECODAL. (n.d.). *Modelatge*. Retrieved May 10, 2022, a <https://www.upf.edu/ca/web/ecodal/glosario-modelado-o-modelaje>
- JOYCE, B. R., WEIL, M. AND CALHOUN, E. (2002). *Modelos de enseñanza*.
- KIDSDATA. (2022). *Student Gang Involvement in California*. Population Reference Bureau.
- LAGUNA BARNÉS, M. DEL V. (2014). Transmisión transgeneracional y situaciones traumáticas. *Temas de Psicoanálisis*.
- LAMBRISCA, B. N. (2021, July). El escenario pedagógico en el nivel superior: los vínculos a través del conocimiento, lo subjetivo y lo socio-afectivo. *Cuadernos de Humanidades*., 135–145.
- LEVIN, M., FOLSOM, L., GECKELER, C., GREY, C. AND GUTIERREZ, I. (2020). *2018-2019 Program Year Annual Report*.
- LÓPEZ PELÁEZ, A., LUIS DÍAZ, H. AND VENTUREIRA, A. I. (2019). *El trabajo social en USA: características y oportunidades de empleo*. Canal UNED.

- LOSSO, R. AND PACKCIARZ LOSSO, A. (2007). Repetición transgeneracional. Elaboración transgeneracional. La fantasía inconsciente compartida familiar de elaboración transgeneracional. *Asociación Internacional de Psicoanálisis de Pareja y Familia* N°2007/1, 60–70.
- LOSSO, R., PACKCIARZ LOSSO, A., SAHADE, M. C. AND SILCANILA, L. (1997). La dimensión transgeneracional en la práctica analítica, hoy. *La Práctica Analítica Actual. Reflexiones* .
- MARCO, A. AND VILALTA, P. (1995). *El adiós a la niñez y primera fase adolescente en la década de los 90. Investigación realizada en preadolescentes de Santiago*.
- MELENDRO, M. AND RODRÍGUEZ, A. E. (2013). *Intervención con menores y jóvenes en dificultad social* (UNED).
- MONTAGUD, N. (2021). Las 9 teorías del aprendizaje más importantes. *Psicología y Mente*.
- MONTEVECHIO, B. R. (1993). Repetición transgeneracional. Entre la historia y el mito. *Revista de Psicoanálisis* N°2, 119–131.
- MORALES, M. F. AND LUCÍA, V. (2010). Aproximaciones acerca de la identidad profesional del Trabajador Social contemporáneo. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales* N°59.
- NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE. (2011). *What Is a Gang? Definitions*.
- NOVEL, G. (1991). Sistemas sociales de apoyo. *Enfermería Psicosocial: Salvart*, 81–90.
- OLIVA, J. (n.d.). *El buit i l'addicció*. Mas Ferriol. Retrieved March 12, 2022, a <https://www.masferriol.com/ca/blog/session-grupals/el-buit-i-laddiccio.html>
- ORTEGO, M. DEL C., LÓPEZ, S. AND ÁLVAREZ, M. L. (2019). El apoyo social. In *Universidad de Cantabria*.
- PALMA, D. (1987). Siete tesis discutibles en torno a los grupos de base, con algunas alusiones al trabajo de promoción. *Apuntes Para Trabajo Social, N.º 14*, 1–45.
- PARLAMENT DE CATALUNYA. (2010). *Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència*.
- PEIRÓ, R. (2022). Teorías del aprendizaje. Qué es, definición y concepto. *Economipedia*.
- PÉREZ, J. AND MARTÍN, F. (1999). El apoyo social. In *Centro Nacional de Condiciones de Trabajo*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España.
- PÉREZ PORTO, J. AND MERINO, M. (2021). *Definición de identificación*. Definicion De. <https://definicion.de/identificacion/>
- PONCE DE LEÓN, E. (2005). Trauma, tánatos y transmisión transgeneracional, . *Revista de Psicoanálisis, Vol. LXII, N°2.*, 385–398.
- PORTAL DEL CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL. (2012). *Código Deontológico*.
- PUIG, C. (n.d.). *Cuidarse para poder cuidar. Atendiendo el malestar de las profesiones sociales*.
- RAYA, E. AND CAPARRÓS, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de Trabajo Social, 27(1)*, 81–91.

- RODRIGO, M. J. AND PALACIOS, J. (1998). Conceptos y dimensiones en el análisis evolutivo-educativo de la familia. In M. J. Rodrigo and J. Palacios (Eds.), *Familia y desarrollo humano*. Alianza.
- ROGERS, C. R. (1981). *La persona como centro* (Vol. 78). Herder.
- ROGERS, C. R. (2011). *El proceso de convertirse en persona*. Paidós.
- SAAVEDRA, E. AND VILLALTA, M. (2008). Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años. *Liberabit N°14*.
- SALA, J. (2013). Insight, comprensión y cambio. *Temas de Psicoanálisis N°6*.
- SANCHEZ, D. (2016). *La autogestión personal y el nuevo management*. Control y Perspectiva.
- SANFELICIANO, A. (2021). Las 7 principales teorías sobre el desarrollo. *La Mente Es Maravillosa*.
- SEATTLE COMMUNITY CARE. (2015). *Freud's Original Paper on the 'Repetition Compulsion.'*
- SOCIOESTRATEGIA. (n.d.). *Dimensiones de los recursos personales*. Retrieved May 11, 2022, a <https://www.socioestrategia.com/dinamica-y-estrategia-interpersonal/recursos-personales-fundamentos-teoricos/dimensiones-de-los-recursos-personales/>
- TORRES, A. (2018). Condicionamiento operante: conceptos y técnicas principales. *Psicología y Mente*.
- TORRIJOS, R. (2018). Gestalt: el cambio desde la consciencia plena. *IE Insights*.
- URIARTE, J. DE D. (2007). Self-perception of identity in the transition to adulthood. *Revista de Psicodidáctica. Universidad Del País Vasco.*, 279–292.
- USED MINGUEZ, M. P. (2012, December). La relación de ayuda profesional, basada en la aceptación respetuosa del otro, como elemento facilitador del cambio. *Acciones e Investigaciones Sociales N°32*, 299–243.
- VALVERDE MOLINA, J. (2002). *El diálogo terapéutico en exclusión social: aspectos educativos y clínicos*. Narcea.
- VARGAS, J. (2007). *La culturocracia organizacional*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/cultura%20social.htm>
- VILLALBA, C. (2006). El enfoque de resiliencia en Trabajo Social. *Acciones e Investigaciones Sociales.*, 1, 466–496.
- VIVAR, C. G., ARANTZAMENDI, M., LÓPEZ, O. AND GORDO, C. (2010). La Teoría Fundamentada como Metodología de Investigación Cualitativa en Enfermería. *SciELO N°4*.
- WALSH, F. (1996). El concepto de resiliencia familiar: crisis y desafío. *Revista Sistemas Familiares*, 261–281.
- YOUTUBE. (2007). *Aprender. Lluís Llach*. <https://www.youtube.com/watch?v=UIOmI9VMsaQ>
- ZITA, A. (n.d.). *Diferencia entre retroalimentación positiva y retroalimentación negativa*. Diferenciador. Retrieved May 11, 2022.