

---

# **EL MODEL SISTÈMIC A LES CASES D'INFANTS**

---

**ALICIA TIÓ DE GISPERT**

**TREBALL FINAL DE GRAU**

**TUTORA: EVA PALASÍ LUNA**

**GRAU EN TREBALL SOCIAL**

**CURS 2021-2022**

**19 DE MAIG DE 2022**

**FACULTAT D'EDUCACIÓ SOCIAL I TREBALL SOCIAL FUNDACIÓ PERE TARRÉS**

## **El model sistèmic a les Cases d'Infants**

La família és el principal agent protector dels infants, però hi ha situacions que necessiten de la intervenció professional per a donar suport i promoure canvis davant de dificultats relacionades amb les capacitats parentals. En aquest context es realitza, en el present treball, un anàlisi centrat en com la teoria sistèmica pot contribuir a la millora de les competències parentals i, com aquestes millores repercuteixen en la infància, i per extensió, en tota la comunitat. Per dur a terme la recerca s'ha escollit el projecte Casa d'Infants, servei de suport a famílies en situació de risc social, on s'intervé per millorar les habilitats parentals i garantir un desenvolupament adequat dels infants.

### **Paraules clau**

Infància, Teoria sistèmica, Intervenció social, Habilitats parentals, Comunitat

### **El modelo sistémico en las *Cases d'Infants***

La familia es el principal agente protector de los niños, pero hay situaciones que necesitan de la intervención profesional para apoyar y promover cambios frente a dificultades relacionadas con las capacidades parentales. En este contexto se realiza, en el presente trabajo, un análisis centrado en cómo la teoría sistémica puede contribuir a la mejora de las competencias parentales y, cómo estas mejoras repercuten en la infancia, y por extensión, en toda la comunidad. Para llevar a cabo la investigación se ha escogido el proyecto *Casa d'Infants*, servicio de apoyo a familias en situación de riesgo social, donde se interviene para mejorar las habilidades parentales y garantizar un adecuado desarrollo de los niños.

### **Palabras clave**

Infancia, Teoría sistémica, Intervención social, Habilidades parentales, Comunidad

### **The systemic model at *Cases d'Infants***

The family is the main protective agent for children, but there are situations that require professional intervention to support and promote changes in the face of difficulties related to parental abilities. In this context, an analysis focused on how systemic theory can contribute to the improvement of parental skills and how these improvements affect childhood, and by extension, the entire community, is carried out in this paper. To carry out the research, the *Casa d'Infants* project has been chosen, a support service for families in situations of social risk, where interventions are made to improve parenting skills and guarantee the proper development of children.

### **Keywords**

Childhood, Systemic theory, Social intervention, Parenting skills, Community

## SUMARI

1. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ .....	4
2. MARC TEÒRIC .....	7
A. LA TEORIA SISTÈMICA I LA TERÀPIA FAMILIAR SISTÈMICA .....	7
B. L'ACOMPANYAMENT FAMILIAR. PROJECTE CASA D'INFANTS .....	10
C. TEORIA SISTÈMICA EN EL TREBALL AMB FAMÍLIES DE CASA D'INFANTS .	14
3. OBJECTIUS .....	17
4. METODOLOGIA .....	18
A. MOTIUS DE SELECCIÓ .....	20
B. L'ACCÉS A LES INSTITUCIONS I PRESENTACIÓ I JUSTIFICACIÓ DELS PARTICIPANTS .....	21
B.1. PARTICIPANTS .....	22
B.2. QUALIFICACIÓ DELS PARTICIPANTS .....	23
C. CONFECCIÓ I DISSENY DELS INSTRUMENTS DE RECOLLIDA DE DADES .....	24
C.1. APLICACIÓ DE TÈCNiques I RECOLLIDA DE DADES .....	25
C.2. FITXES IDENTIFICATIVES DE LES PERSONES ENTREVISTADES ....	26
C.3. IMPRESSIONS SOBRE LA QUANTITAT I LA QUALITAT DE LA INFORMACIÓ .....	29
C.4. ANÀLISI DE DADES .....	31
5. RESULTATS .....	31
6. ANÀLISI I DISCUSSIÓ .....	38
7. CONCLUSIONS .....	45
8. BIBLIOGRAFIA .....	50

## ANNEXOS

ANNEX 1: GUIONS DE LES ENTREVISTES A PROFESSIONALS DE CASA D'INFANTS

ANNEX 2: CLASSIFICACIÓ DE LA INFORMACIÓ DE LES ENTREVISTES

## 1. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

El problema d'investigació que aquí es planteja s'emmarca dins l'àrea de la pedagogia sistèmica i la seva aplicació envers famílies que es troben en situacions de dificultat on és necessària una intervenció de professionals de l'àmbit social. L'àmbit de recerca es centra en el programa social Casa d'Infants, servei pioner a Catalunya on es duu a terme una intervenció de caràcter preventiu a partir de programes de suport familiar en el context de protecció a la infància.

La investigació que a continuació es desenvolupa tracta d'analitzar la manera com perceben els professionals que treballen a les Cases d'Infants de Catalunya l'aplicació de la teoria sistèmica pel compliment dels objectius establerts envers les famílies que entren al programa. Es pretén detectar els beneficis i oportunitats que aquesta metodologia pot aportar i també, si existeixen, els punts febles de la mateixa en el compliment dels objectius envers les famílies de les Cases d'Infants. En definitiva, la investigació tracta de determinar perquè és idònia, o no, la teoria sistèmica per la feina que es desenvolupa amb les famílies que necessiten millorar les relacions familiars.

Aquesta investigació té el propòsit, primerament, de donar a conèixer el projecte de Cases d'Infants que es desenvolupa actualment a Catalunya i la manera com es duu a terme la feina dels professionals de l'àmbit social amb les famílies que hi participen. Es pretén, a través del testimoni de la comunitat social, posar en coneixement la tasca de prevenció que es realitza al servei en qüestió i la metodologia emprada per tal d'aconseguir els objectius establerts. Tot això amb el desig de mostrar els profits que la tasca de prevenció aporta no tan sols a les famílies i els infants que ingressen a Casa d'Infants, sinó també a la societat en general. Els infants són l'element més vulnerable de la nostra societat i la seva protecció i acompanyament és essencial per construir una societat més cohesionada i empàtica. Per això, esdevé primordial, des del món social, detectar i abordar aquelles problemàtiques que afecten els infants, per tal d'actuar amb la major celeritat possible i dur a terme una feina que impedeixi allargar i cronificar dificultats futures.

En aquest sentit, amb aquesta investigació hi ha el ferm propòsit de posar en coneixement, especialment d'aquells que treballen diàriament amb famílies i infants,

quines són aquelles metodologies que permeten aconseguir uns majors beneficis en la tasca d'acompanyar les famílies amb dificultats. I la millor manera és fer-ho a través de l'experiència dels professionals que exerceixen cada dia la seva feina amb les famílies i apliquen aquelles metodologies que consideren més apropiades per millorar la situació de cada família amb la que treballen. Són aquests professionals els que millor poden compartir els seus coneixements i experiències per donar eines a altres professionals que treballen directament amb persones o famílies, especialment amb infants.

Des del punt de vista del treballador/a o educador/a social, un dels principis bàsics sobre els que es basa la seva tasca és acompanyar les famílies que es troben en situacions de dificultat i donar-los aquelles eines que els permetin millorar la seva situació i, en definitiva, proporcionar-los una vida el més saludable possible, entenent saludable com un estat de benestar psicològic i social. Així, els professionals del món social han de vetllar per a que tots aquells individus i famílies amb els quals tracten puguin adquirir un nivell de salut psicològic i social el més benestant possible. És per això, que aquesta investigació és rellevant en el sentit de proporcionar els coneixements que altres professionals han adquirit treballant de forma directa amb els infants i les famílies, aportant experiència teòrica però essencialment pràctica, sobre la metodologia emprada per aconseguir millores en les relacions familiars i, en conseqüència, per a la societat en general. Recordem que la família és avui dia (com ha sigut al llarg dels anys i, com sembla que continuarà sent en un futur) un dels pilars bàsics de la nostra societat, on es sustenta l'equilibri individual i on es formen, principalment (i especialment en la infància), els valors i principis de cada individu; i esdevé la primera forma de socialització. És per això que una intervenció dins la família esdevé no només una necessitat individual que afavorirà a cada família de manera particular, sinó també una necessitat col·lectiva, doncs de la família és d'on es parteix per relacionar-se en societat. Des del punt de vista de l'àmbit social, doncs, intervenir en aquest àmbit proporciona beneficis també a nivell col·lectiu, i conèixer quina és la millor manera d'intervenir-hi és especialment rellevant.

L'aparició de la pedagogia o teoria sistèmica va suposar una revolució important en la manera d'entendre les relacions personals, i en conseqüència, les familiars, i avui dia gaudeix d'un merescut reconeixement i és utilitzada per part de multitud de professionals que treballen amb famílies. El propòsit aquí, a més de donar a conèixer

què és la teoria sistèmica i com s'aplica en el tractament amb famílies, és mostrar de quina manera aquesta metodologia pot aportar beneficis a l'hora de millorar les relacions familiars, però també determinar si existeixen determinades situacions o contextos que impedeixen la seva aplicació. Tot i el generalitzat reconeixement de la teràpia sistèmica per part de la majoria de professionals de l'àmbit social i psicològic, tractem aquí d'aportar informacions que esdevinguin rellevants i útils de cara a futurs professionals que decideixen aportar una mirada i una metodologia sistèmica amb els individus i pacients amb els que treballin.

La utilització d'aquest model de treball és considerat actualment imprescindible a l'hora de treballar amb famílies, però també veurem com no sempre és adequat per a qualsevol família o problemàtica concreta. Com a treballadors/es i educadors/es socials és important conèixer totes aquelles opcions que la teoria i els estudis els aporten, però també ho és les experiències prèvies de professionals que han pogut aplicar aquestes teories i han sigut testimonis dels seus resultats. La realització d'aquesta investigació pot ser útil per donar a conèixer els beneficis de la teoria sistèmica en la feina amb famílies, però també aquelles situacions o problemàtiques que necessiten d'altre tipus de metodologia per aconseguir els beneficis desitjats.

És per aquest motiu que la recerca es planteja des d'un punt de vista tant teòric com testimonial. Per una part, és imprescindible establir les bases teòriques del que es planteja en la investigació. Per poder abordar la part testimonial i conèixer la pràctica dels professionals, ha d'haver-hi una recerca prèvia a nivell teòric sobre el que entenem per teràpia sistèmica i de quina manera s'aplica envers les persones i les famílies en concret. Per altra banda, realitzada la investigació teòrica, la mirada professional es presenta com l'eix central de la recerca. La pregunta que es planteja gira entorn a la percepció que tenen els professionals, i la millor manera de donar-hi resposta és escoltant els treballadors de primera mà. En aquest sentit, l'entrevista personal es revela com la millor opció per abastar totes les percepcions que tenen els professionals en el seu àmbit laboral. La mostra escollida de quatre professionals de diferent perfil i espai laboral, pretén ser un reflex ampli de la tasca que es duu a terme a les Cases d'Infants i la manera com la pedagogia sistèmica hi està present, amb l'objectiu final de mostrar

un mapa real de la situació que serveixi a professionals actuals i futurs que tractin amb famílies.

## **2. MARC TEÒRIC**

Per fer una primera aproximació a la situació actual de la qüestió que aquí es planteja, hem de centrar-nos en les dues idees principals que la componen. Per una banda, hem de conèixer què és la teoria sistèmica i com s'aplica envers les famílies, que són els destinataris de la nostra investigació. Per altra banda, ens endinsarem en el projecte de Cases d'Infants: què és, com està funcionant i quina tasca s'hi desenvolupa amb les famílies. Per vincular ambdós assumptes, veurem de quina manera les institucions han entrat dins l'àmbit familiar i quin paper essencial juga la teràpia familiar sistèmica.

### **A) LA TEORIA SISTÈMICA I LA TERÀPIA FAMILIAR SISTÈMICA**

La teoria general de sistemes es remunta dècades enrere, als anys 50, de la mà de Ludwig von Bertalanffy. L'aportació principal de la teoria és la constatació que tot organisme viu, en tant que sistema obert, és un ordre dinàmic de parts i processos entre els que s'exerceixen interaccions recíproques. Tots els éssers vius, des d'una cèl·lula, a una família, o a una organització social, són sistemes oberts que comparteixen determinades propietats que afecten al seu funcionament (Musitu i Buelga, 2006). Per tant, qualsevol canvi en un integrant del sistema afectarà a la resta. Aquest sistema està en constant circularitat i interconnexió entre els seus integrants.

Acompanyant aquesta teoria, també hem de tenir en compte dos conceptes claus: l'epistemologia cibernètica de Wiener (1988), i la teoria de la comunicació humana (Watzlawick i altres, 2011). Wiener explica el concepte d'homeòstasi, segons el qual a partir de la retroalimentació es tendeix al manteniment del sistema, doncs qualsevol conducta d'un integrant d'un sistema es transforma en informació pels altres. La teoria de la comunicació estableix que és impossible no comunicar, de manera que tot comportament és missatge, comunicació, inclús el silenci, la mirada o la indiferència. Aquesta teoria també estableix que la comunicació humana implica una modalitat digital (el que es diu) i una analògica (com es diu), i finalment postula que tota reacció és simètrica o complementària, segons el criteri d'igualtat o diferència entre les participants (Páez-Cala, 2019).

Aquests conceptes que engloben l'epistemologia sistèmica són aplicables, doncs, a qualsevol àmbit. Des del científic a l'humanístic o al social. En la present investigació ens interessa centrar-nos en el camp social, concretament en la dimensió familiar. Una família, si seguim la definició de Minushin i Fishman (2004), és un grup natural que en el curs del temps ha elaborat pautes d'interacció. Aquestes constitueixen l'estructura familiar, que a la vegada regeix el funcionament dels membres de la família, defineix la gamma de conductes i facilita la interacció recíproca. Així, hem de tenir en compte que la família com a sistema és una totalitat, però existeixen en ella subsistemes, i a la vegada és un subsistema de la família extensa, i aquesta és un subsistema de la comunitat. De manera que cadascun d'aquests sistemes es troba en constant interacció amb els altres, apel·lant cadascun a la seva autonomia i conservació (Villarreal i Paz, 2015). En aquesta línia, com diu Priester (1981), el sistema familiar és més que només la unió de les seves parts individuals. Per tant, la família com a sistema serà vitalment afectada per cada unitat del sistema.

Així, tots aquests conceptes i la manera d'entendre tant a l'individu com a la família s'hauran de tenir en compte en el moment d'enfrontar-nos a una teràpia familiar o individual. Els terapeutes familiars han de tenir present la complexitat que existeix en un sistema familiar; comprendre que la persona es troba inserta en un sistema sent els membres d'aquest sistema interdependents (Cibanal, 2006).

Però aquesta manera d'entendre la psicologia humana no sempre va ser així. La idea d'intentar tractar a una família apareix a Amèrica als anys 50. Alguns terapeutes, sense conèixer-se entre ells, comencen a tractar famílies completes. Notaven que quan els seus pacients canviaven en la teràpia individual, això tenia conseqüències dins la família: algun altre desenvolupava símptomes, o la família començava a apartar-se. Va quedar clar, doncs, que la teràpia familiar era un concepte diferent de canvi més que un mètode addicional de tractament. Es tractava de canviar el medi relacional en que viu la persona, no treure-la del medi i intentar canviar-la a ella. Tracta, en definitiva, de modificar l'equilibri de la relació patogènica entre els membres de la família, amb la finalitat de facilitar noves formes de relació (Cibanal, 2006).

Aquesta nova forma de teràpia, la teràpia familiar (TF), s'implanta en aquells moments en el món terapèutic i educatiu i perdura fins avui.



Els terapeutes familiars han de tenir present la complexitat que hi ha en un sistema familiar, s'ha de considerar la interacció circular i recursiva entre els subsistemes (parental, conjugal i filial), el tipus de composició familiar, l'etapa del cicle evolutiu, els límits i fronteres, els rols, aliances o coalicions, i les pautes relacionals que es van elaborant entre ells. En tenir present aquesta varietat d'elements cal considerar que cada família és única, així com cadascun dels membres (Villarreal-Zegarra i Paz-Jesús, 2015). Tan integral és aquesta relació entre les parts del sistema i el sistema total, que si un individu o subsistema familiar flaqueja en el seu funcionament, la totalitat del sistema familiar es veurà afectada (Preister, 1981).

Com tots els sistemes, la família és dinàmica i adaptable. Quan s'enfronten dificultats de desenvolupament o disfuncionals, el principi de l'equifinalitat suggereix que una família pot arribar als seus objectius a través de diverses opcions, mitjançant diferents maniobres adaptatives. En conseqüència, si cal intervenció terapèutica, el tractament es dirigirà a mobilitzar les energies de la família per determinar com es pot establir un equilibri dinàmic més adaptatiu. Aquesta interacció del sistema familiar amb el sistema de tractament activa nous potencials per a la família. Com ha suggerit Mostwin (a Priester, 1981), els components d'un sistema familiar són impulsats a l'acció per l'input massiu de l'equip d'intervenció (de teràpia familiar). Mitjançant la formació d'una diada, mitjançant el canvi en l'ordre de l'autoritat, a través de la confrontació entre els diferents components del sistema que fins ara han estat allunyats entre si, es va creant simultàniament una quantitat de situacions que necessiten interaccions, i que desemboquen en l'alliberament de propietats noves, emergents (Preister, 1981).

Queda clar doncs que la teràpia familiar sistèmica esdevé una via imprescindible dins el món terapèutic per abastar les problemàtiques tant individuals com familiars. Ara bé, en quin moment les famílies passen a ser un assumpte públic? És una qüestió relativament recent que les Administracions Públiques hagin començat a entrar en assumptes de la família. Ha sigut en casos en que la seguretat física, psíquica i la supervivència dels menors s'ha vist amenaçada (Flaquer, 1998).

## **B) L'ACOMPANYAMENT FAMILIAR. PROJECTE CASA D'INFANTS**

Abans dels anys 90, la justícia no regulava el que passava entre les quatre parets d'una llar. Com descriuen els doctors en dret José Luis Monereo i Luis Ángel Triguero (2009), per al dret, les violències o problemàtiques intrafamiliars no eren visibles perquè l'àmbit domèstic-familiar no estava inclòs sota el seu control i regulació. Tot això sota l'empara del principi de lliure disposició i autonomia dels subjectes que el formen tradicionalment: cònjuges respectivament i fills. A això, contribuïa la consideració de l'ordre familiar com un ordre natural aliè a la intervenció jurídica en què el poder de l'home actuava de forma lliure i sense traves sobre la seva parella i fills.

En la mateixa línia es pronuncia Flaquer (1998), que afirma que la intervenció de les Administracions va suposar un canvi històric molt radical perquè la tradició del legislador espanyol era la de que el poder públic no entrava en temes interns de la família per dues raons: una, per considerar que la família era un assumpte d'índole privat, i l'altra, perquè l'Estat no podia contrariar l'autoritat natural que existia en ella, que era la del marit i pare.

Però aquesta realitat és avui totalment oposada. La protecció de la família, especialment de la infància, és un dels valors principals de l'Estat de dret en el que residim; i la salvaguarda de la seva integritat física i mental és un dret fonamental dels infants. D'aquesta manera, les institucions públiques han de garantir una protecció dels infants de qualsevol element que els pugui provocar desprotecció o maltractament, i, això inclou, evidentment, la seva pròpia família.

No obstant, la família continua sent, per l'Administració, el context més desitjable respecte a la criança i l'educació dels infants i adolescents, ja que és l'element que millor pot promoure el seu desenvolupament personal, social i intel·lectual i, a més, l'eina que habitualment pot protegir-los millor de diverses situacions de risc (Palacios, 1999). Així, la família és el context més important en el qual es dirimeixen les influències socialitzadores (Maccoby, 1992). Però, a més, tal com ens recorda Arrabarruena (2009), segons estableix la legislació vigent, en els casos de desprotecció infantil els Serveis Socials han de promoure com a primera alternativa d'intervenció la provisió de recursos de suport i tractament per possibilitar que el nen, nena o adolescent sigui atès

adequadament a la seva família i evitar la seva separació o, quan aquesta ha estat necessària, aconseguir la reunificació en el menor termini de temps possible.

En aquest sentit, doncs, l'Estat ha d'establir tots els mecanismes al seu abast perquè la família estigui protegida i garanteixi a l'infant un espai de seguretat i cura. Per això, s'han establert al llarg dels últims anys multitud de lleis i serveis destinats a la protecció de la família i, especialment, de l'infant.

Dos principis bàsics de la Declaració Universal dels Drets dels Infants de les Nacions Unides del 1959, són els que serviran de base per la promulgació de normes i serveis destinats a la protecció dels menors al nostre país, i que es relacionen directament amb la investigació que aquí desenvolupem. Són els següents:

Principi 2 de la Declaració Universal dels Drets dels Infants: *L'infant gaudirà d'una protecció especial i disposarà d'oportunitats i de serveis, dispensat tot això per la llei i altres mitjans, a fi que pugui desenvolupar-se físicament, mentalment, moralment, espiritualment i socialment d'una manera sana i normal, així com en condicions de llibertat i dignitat. En promulgar lleis amb aquesta finalitat, la consideració fonamental a què caldrà atènyer-se serà l'interès superior de l'infant.*

Principi 6 de la Declaració Universal dels Drets dels Infants: *L'infant, per al desenvolupament ple i harmoniós de la seva personalitat, necessita amor i comprensió. Sempre que sigui possible, haurà de créixer a l'emparança i sota la responsabilitat dels seus pares i, en qualsevol cas, en un ambient d'afecte i de seguretat moral i material; llevat de circumstàncies excepcionals, l'infant de tendra edat no serà separat de la seva mare. La societat i les autoritats públiques tindran una cura especial envers els infants sense família o que estiguin mancats de mitjans adequats de subsistència. Per al manteniment dels fills de famílies nombroses, convé concedir subsidis estatals o d'altra mena.*

Així, sota el mandat d'aquests principis, és d'on sorgeixen moltes de les normes i serveis destinats a la protecció de la infància. A Catalunya existeixen dues lleis que es dirigeixen de forma explícita a la protecció dels infants. La primera és la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. La segona és l'Ordre

BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció del infants i adolescents.

La Llei 14/2010 va suposar una avenç importantíssim, ja que va ampliar la protecció als drets dels infants. Del que s'extreu del preàmbul de la llei, la mateixa vol atendre, protegir i promocionar el benestar personal i social dels infants i dels adolescents, i garantir l'exercici dels seus drets i responsabilitats. Situa l'infant i l'adolescent com a subjecte de drets i oportunitats i actualitza la normativa que fins ara hi havia en aquest camp per adaptar-la a les noves necessitats i circumstàncies socials. Aquesta llei recull tota la legislació catalana sobre la infància i l'adolescència i introdueix novetats en aspectes com la protecció davant el maltractament d'infants i adolescents o el procediment de desemparament. A més, aquesta llei incorpora la prevenció a les polítiques de protecció. A partir de l'entrada en vigor de la llei, a banda de promoure i regular les mesures per pal·liar les situacions de risc, s'incorporaren normatives pel que fa a la prevenció, l'atenció, la promoció i la participació de la infància i l'adolescència.

L'ordre BSF/331/2013 el que pretén és establir les llistes d'indicadors i factors de risc i protecció necessaris per a la valoració de les situacions de desprotecció dels infants i adolescents, en aplicació de l'article 79 de la Llei 14/2010.

Per desenvolupar aquestes lleis, l'Estat, doncs, ha d'establir-ne mecanismes. Entre d'altres, i atenent a la qüestió que ens ocupa, la Generalitat té desenvolupada la seva Cartera de Serveis Socials, on es detallen tots aquells serveis que ofereix per garantir la protecció de la infància.

Un d'aquests serveis destinats a la protecció de la infància i, per extensió, a les famílies, és el conegut com a Casa d'Infants. Cal dir, però, que el servei de Cases d'Infants es va iniciar com a programa pilot l'any 2010 ofert per la Generalitat, i actualment segueix en funcionament, però encara no forma part de la Cartera de Serveis de la Generalitat de Catalunya. Es preveu que s'inclogui en la propera modificació de la Cartera de Serveis.

Així, d'acord amb la Llei 14/2010, al setembre de 2010 es va posar en marxa el projecte pilot en fase experimental anomenat Cases d'infants. És un servei que fa una intervenció de caràcter preventiu a partir de programes de suport familiar en el context de protecció a la infància. Dona suport a famílies en situació de risc social. Més concretament, són

famílies que tenen infants al seu càrrec i que venen derivats des de Serveis Socials Bàsics (SSB) o Serveis Especialitzats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SEAIA) (Rodríguez, 2015).

El servei compta amb 120 places repartides en les 15 Cases d'Infants que es troben en el territori català. Tretze d'elles estan gestionades per la Fundació Acció Social i Infància (FASI)<sup>1</sup> i dues per la Fundació Xarxa Santa Tecla<sup>2</sup>.

Si entrem en més detall, les Cases d'Infants són llars on conviuen infants d'entre 3 i 18 anys, provinents de famílies ateses per Serveis Socials o EAIA, en les que s'ha detectat un deteriorament de les relacions patern-filials. L'objectiu del servei és reconduir i millorar aquestes relacions per tal d'evitar un internament residencial dels infants i, d'aquesta manera, mantenir el vincle i la convivència amb els progenitors. Es tracta d'un servei preventiu per evitar ingressos residencials permanents.

A les Cases d'Infants les famílies són ateses per un grup de professionals interdisciplinari. Hi treballen psicòlegs, educadors socials, treballadors socials, pedagogs i treballadors familiars. Una de les particularitats de la Casa d'Infants, tal com descriuen des de l'organització Xarxa Santa Tecla, a diferència d'altres serveis que realitzen un treball d'atenció més exclusiu amb els infants, és que la seva intervenció inclou també un treball acurat amb tots els membres de la unitat familiar, raó per la qual els pares, mares o referents adults dels nois i noies de la Casa d'Infants participen activament en les dinàmiques quotidianes dels seus fills. Excepte dormir, les famílies dels infants poden estar a la casa durant el dia, mentre els infants hi estan: lleven els seus fills al matí, els porten a l'escola, dinen i sopen amb ells, i sempre estan acompanyats per l'equip de professionals, la tasca dels quals és, principalment, reparar les relacions malmeses entre infants i adolescents i els seus progenitors (Rodríguez, 2019.)

A la Casa es fa un treball intensiu que dura 12 mesos com a mínim, i 18 com a màxim, per refer el vincle i la confiança perduda entre els uns i els altres. Fonamentalment, i per no generar un trencament molt fort amb les seves famílies, els infants són a la Casa de

---

<sup>1</sup> <http://www.fasi.cat/>

<sup>2</sup> <https://www.xarxatecla.cat/>

dilluns a divendres, tot i que amb cada família es fa la planificació d'acord amb les seves necessitats, incloent el treball al domicili familiar (Rodríguez, 2019).

Les cases en les que ens centrem en el present treball són la de Blanes i Lloret, gestionades per FASI, i la de Tarragona i El Vendrell, gestionades per la Fundació Xarxa Santa Tecla.

### **C) TEORIA SISTÈMICA EN EL TREBALL AMB FAMÍLIES DE CASA D'INFANTS**

Tal com indica Natalia Rodríguez (2015), Directora de la Unitat Territorial del Vallès Occidental, de FASI, les famílies ateses a les Cases d'Infants mostren dificultats per donar resposta a les necessitats psicosocioemocionals dels seus fills i filles, ja sigui per la manca d'accés als recursos idonis o per desconeixement o aïllament de la xarxa social i comunitària. I afirma, en relació al servei de Cases d'Infants, que és un programa innovador perquè desenvolupa una intervenció comunitària estratègica que promou el desenvolupament positiu de les habilitats parentals, i també un desenvolupament adequat dels infants i adolescents que hi participen. El plantejament consisteix a generar una nova manera d'atendre els infants i adolescents en risc social, en què, comptant amb la implicació i el treball que cal fer amb les seves famílies, tasca que repercuteix en l'àmbit comunitari, la família és considerada com a instància medidora entre l'individu i la comunitat. Aquesta atenció preventiva possibilita que qualsevol infant o adolescent sigui atès integralment, treballant braç a braç amb la família i amb la participació del mateix infant, per evitar la seva institucionalització en cas de trobar-se en situació de risc social en algun moment de la seva vida. I si, tot i així, la institucionalització, per qüestions de protecció, s'acaba produint, també es garanteix que la seva durada sigui la mínima imprescindible, amb la finalitat de no desvincular el nen del seu entorn habitual.

Destaquem, en relació al tema que ens ocupa en la present investigació, l'element essencial del servei, que és la prevenció. Com ja hem dit, el programa pretén evitar mesures que impliquin la sortida dels infants del domicili familiar via mesures d'internaments en centres residencials d'acció educativa. Saber observar i detectar eficaçment quan una família està començant a precisar d'algun suport és un dels moments més importants en el procés. I és que un dels eixos de treball de l'atenció precoç és incidir de manera preventiva sobre qualsevol alteració en l'etapa del

desenvolupament humà en què es configuren, entre d'altres, els procediments psicològics i socials, per tal de produir el major benestar en l'infant i assegurar-li un creixement integral i harmònic (López, Camps, 2020).

En aquest sentit, la teràpia sistèmica pot esdevenir una eina òptima per intervenir en una fase de prevenció. Tal com explica Rodríguez (2015), Directora de la Unitat Territorial del Vallès Occidental de FASI, la base metodològica emprada pels recursos gestionats per FASI parteix de la teoria general de sistemes, en què es treballen les relacions intrafamiliars amb l'objectiu de generar canvis significatius en alguns dels membres per tal que aquests canvis es redistribueixin a tot el sistema familiar i es generi un canvi encara més poderós en el benestar de la família i els infants que en formen part.

Si prenem com a base la Guia de procediments de funcionament redactat per la Comissió de seguiment del projecte "Cases d'Infants" (2013), de FASI, observem com es considera el model sistèmic com una de les bases metodològiques. Segons descriuen, el model d'intervenció plantejat a les Cases d'Infants es justifica a partir de sis premisses fonamentals: la Teoria General de Sistemes, la teoria de la parentalitat positiva, el *coaching* familiar, la resiliència, l'educació emocional i el treball grupal.

En relació a la teoria de sistemes destaquen que "des d'un enfocament sistèmic, es considera que la família té una gran importància, pel fet que la manera com estan organitzats els seus membres, el paper que assumeix cada un d'ells, la forma en la qual es comuniquen, determina el tipus de relacions que s'estableix dins aquest sistema familiar. Això, alhora, possibilita o no la presència i/o el manteniment de possibles problemes o dificultats intra/inter-familiars. Des del marc que ofereix la Casa d'Infants, plantejem la intervenció vers les famílies a partir d'un treball que incideixi en la manera d'interrelacionar-se a partir de la comunicació (tant entre els professionals-sistema familiar i els mateixos membres de la família)".

D'aquesta manera, els professionals esdevenen imprescindibles per generar els canvis necessaris en la família, són la via a través de la qual les famílies poden reorientar la seva situació i millorar les relacions. La intervenció familiar, des d'aquesta perspectiva, no inclou només el sistema familiar, sinó també el sistema o l'equip que l'intervé.

L'observador forma part de la realitat que observa, i ja no és l'organitzador qui genera canvis en la realitat amb què interactua, sinó que es constitueix en part activa del fenomen que observa, que intervé, que investiga (Páez-Cala, 2019).

Com afirma Escartín (1992), aproximar-se a l'estudi de la família, des d'una perspectiva sistèmica, suposa esbossar, encara que sigui succintament, alguns dels seus trets més característics. Afirmar també que, com tots els sistemes i suprasistemes en relació recíproca, la família i el seu espai vital han de ser ecològics: cadascú té les seves necessitats i cadascú impacta l'altre. Això s'ha d'equilibrar si tots dos han de continuar sent funcionals. Escartín afirma també, citant a Minuchin (1977), que la intervenció amb famílies pot ser concebuda com una intervenció en els límits, ja que el grau en el qual les funcions de la família poden ser complertes adequadament s'ha de correlacionar directament amb la qualitat dels límits dels subsistemes: si els límits són massa acotats, el sentit de la família disminuirà i els membres de la família no s'oferiran entre ells suficient suport; si els límits dels subsistemes són massa laxos, els subsistemes no tindran prou autonomia per complir les seves funcions.

De la mateixa manera, l'estructura de relacions de la família és mantinguda i es manifesta a través dels processos del sistema familiar: la comunicació, els rols i les normes (regles). L'intercanvi d'inputs i outputs entre els subsistemes familiars és controlat i complert a través d'aquests processos familiars. Pel que fa a la comunicació, una família individual té un sistema únic de models de comunicació que influeix de manera molt important en la conducta dels seus membres. Pel que fa als rols, són utilitzats com a procés per ordenar l'estructura de relacions dins la família. I les normes i regles, són l'expressió observable dels valors de la família i/o societat (Escartín, 1992).

En definitiva, com més congruents són la comunicació, els rols, les regles i els valors d'un sistema familiar, més funcional és aquest. Per que hi hagi una família es requereix una quantitat mínima de congruència entre aquests processos. Així, veiem que les funcions, l'estructura i els processos familiars estan vitalment interrelacionats (Escartín, 1992).

Tota aquesta informació vinculada al sistema familiar és el que esdevé imprescindible pels professionals de les Cases d'infants. Si entenem la família com un sistema, és essencial abastar les seves problemàtiques des d'un punt de vista sistèmic, ja que si



tractem les problemàtiques de manera individual, sense tenir en compte el sistema que l'engloba, no s'aconseguirà un canvi real ni en l'individu ni en la família, perquè no s'estaria abordant la problemàtica en la seva profunditat; i tampoc s'estaria produint una feina preventiva, doncs les problemàtiques es mantindrien i es repetirien de manera continuada.

Ara bé, com veurem a continuació, entrant en un anàlisi més profund sobre les problemàtiques reals de les famílies i les possibilitats dels professionals davant les dificultats, no sempre és possible treballar amb les famílies a través de la teràpia sistèmica. El que és essencial és tenir una mirada professional sistèmica, tenir els coneixements teòrics que poden explicar el que succeeix dins el sistema familiar, però no sempre és possible una aplicació pràctica. Veurem això amb més detall després d'obtenir els resultats de la investigació.

### **3. OBJECTIUS**

Per donar resposta a la pregunta que ens plantejem en la present investigació, que recordem que vol respondre a com perceben els professionals de l'àmbit social que treballen a les Cases d'Infants l'ús de la teràpia sistèmica en el compliment dels objectius envers les famílies, s'han establert dos objectius principals als quals es cenneix el present treball.

Objectiu principal 1. Descriure a través de l'estudi bibliogràfic els beneficis de la teoria sistèmica en el treball envers les relacions familiars

Objectiu principal 2. Analitzar les percepcions dels professionals de les Cases d'Infants sobre els beneficis i els punts febles de la teoria sistèmica per l'assoliment dels objectius d'aquesta tipologia de recursos envers les famílies.

En relació als objectius generals s'han establerts els objectius específics:

1.1 Aprofundir en la teoria general de sistemes

1.2 Conèixer tècniques específiques de la teoria sistèmica en treball amb casos.

2.1 Conèixer i descriure l'impacte de la teoria sistèmica en la millora de les relacions de les famílies ateses en el marc del recurs de les Cases d'infants

2.2 Analitzar la relació entre l'aplicació de la teoria sistèmica i la millora de les relacions familiars en els casos de Casa d'infants

2.3 Conèixer les necessitats formatives dels professionals de Casa d'infants en relació a la teoria sistèmica

2.4 Descriure la tipologia de casos en que no és possible l'aplicació de la teoria sistèmica en Casa d'Infants

2.5 Aprofundir en altres tècniques professionals utilitzades per treballar amb les famílies de Casa d'infants.

#### **4) METODOLOGIA**

A continuació es descriu la metodologia duta a terme per desenvolupar el present treball d'investigació.

Els subjectes protagonistes de la recerca són els professionals de l'àmbit social, específicament treballadors socials, educadors socials i psicòlegs. És en base a aquests professionals que es desenvolupa la pregunta d'investigació. Per donar resposta a la pregunta s'han establert els dos objectius generals als que es limita el present treball i que hem descrit anteriorment.

Per tal de donar resposta al primer objectiu de la recerca, s'ha de desenvolupat una recerca bibliogràfica, de revisió de teories i estudis al respecte de la qüestió que tractem. Es tracta d'una investigació secundària (Rubio i Varas, 2004). D'aquesta manera, podem situar la recerca en relació al que significa una mirada sistèmica de les relacions familiars.

Pel que fa al segon objectiu, s'ha recollit un tipus d'informació primària (Rubio i Varas, 2004), centrat en un treball de camp. Els subjectes protagonistes de la recerca són els professionals que treballen diàriament amb les infants i les seves famílies. S'han seleccionat quatre Cases d'infants de Catalunya: la Casa d'Infants de Tarragona, d'El Vendrell, de Blanes i de Lloret.

Les Cases d'Infants són promogudes per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), amb el suport de l'Obra Social "la Caixa", i se'n cedeix la gestió

a la Fundació Acció Social Infància (FASI), i més tard també a l'organització Xarxa Santa Tecla. El projecte és revisat per tècnics experts del Departament de Benestar Social i Família, per tal de garantir que estigui adaptat al nou marc legislatiu que genera la Llei 14/2010.

Actualment a Catalunya hi ha 15 Cases d'Infants repartides per les províncies de Barcelona, Girona i Tarragona. Les Cases de Barcelona i Girona, que són 13, són gestionades per la Fundació Acció Social Infància (FASI), i les de Tarragona, que són 2, per l'organització Xarxa Santa Tecla.

Com hem dit, en la present recerca s'han seleccionat, per una banda, les Cases de Tarragona i El Vendrell. Ambdues cases estan gestionades per l'organització Xarxa Santa Tecla, que és una agrupació de fundacions sanitàries i socials sense ànim de lucre que desenvolupen la seva activitat en concertació amb les administracions locals i la Generalitat de Catalunya. La Xarxa Santa Tecla té més de 40 centres socio-sanitaris repartits pel Tarragonès i el Baix Penedès.

La Casa de Tarragona va obrir les seves portes l'any 2014, i la de El Vendrell el 2018. Ambdues cases, inicialment, tenien una capacitat de 8 places residencials, 2 places d'estada intermitents i 2 places de suport. Però es va reajustar aquesta capacitat i actualment s'ha suprimit les places d'estada intermitent i de suport, i, per tant, hi ha únicament les 8 places residencials. Les places depenen de la Direcció General d'Atenció a la Infància (DGAIA). Actualment, ambdues Cases tenen plena ocupació d'infants. A la casa de Tarragona, tot i haver-hi 8 infants, treballen amb 3 nuclis familiars (donat que hi ha 3 grups de germans infants). El servei està integrat per una directora, un coordinador, cinc educadores socials, dues treballadores familiars i un equip tècnic format per una psicòloga, un treballador social i una pedagoga.

Per altra banda, s'han seleccionat per la mostra també les Cases de Blanes i Lloret, en funcionament des del 2010. Com hem dit, estan gestionades per FASI, que és una organització del sector dels serveis que desenvolupa projectes innovadors en l'atenció a la infància en risc de Catalunya. Ambdues cases formen el que es coneix com una Unitat Territorial (en aquest cas de La Selva). Això suposa, en la pràctica, que ambdues cases comparteixen Directora, i també psicòloga i pedagoga. A part, cada Casa està

integrada per un equip propi que el componen un coordinador, cinc Educadores Socials, dues Treballadores Familiars i una Treballadora Social.

A les cases de Blanes actualment hi ha 7 infants, de 5 nuclis familiars. Hi ha una plaça vacant. La casa de Lloret està plenament ocupada (8 infants).

Les quatre cases que formen part del nostre mostratge funcionen actualment de manera satisfactòria i es considera un servei establert, el qual ja ha superat la fase experimental.

#### **A) MOTIUS DE SELECCIÓ**

La premissa inicial de la investigació parteix de la utilització de la pedagogia sistèmica en el treball amb les famílies. La voluntat de conèixer testimonis reals sobre els beneficis d'aquesta metodologia suposava cercar un tipus de servei que tractés directament amb famílies. L'existència d'un projecte pilot i innovador, que partia d'un enfocament sistèmic per treballar amb les famílies es va revelar com un exemple clau i valuós per desenvolupar la investigació.

El fet que fos un servei experimental, amb pocs anys en funcionament i renovador, suposava una estimulació major. Per una banda, perquè permetria conèixer un projecte majoritàriament desconegut, i del que, per tant, hi hauria encara molt per conèixer. I, per altra banda, perquè en la novetat i en la innovació es troba sovint la inspiració i la voluntat de cercar noves maneres de fer les coses, en aquest cas de donar suport a les famílies i els infants. La creació d'aquest nou servei, amb una mirada sistèmica que fonamentava el projecte, podia suposar un punt d'inflexió important en el món social vinculat a les famílies. I poder investigar sobre ell era un repte i una estimulació.

També és imprescindible esmentar un altre dels motius essencials de selecció, i és la possibilitat de conèixer i accedir al servei a través d'una treballadora amb la que hi ha una relació de companyerisme i amistat. El vincle amb una Educadora Social del centre de Blanes va esdevenir essencial per decidir enfocar la recerca cap a aquest servei. La possibilitat d'accés al centre i a altres professionals a través d'ella va resultar fonamental per seleccionar la Casa d'Infants com el focus principal de la investigació.

Pel que fa a la temàtica de la teoria sistèmica com a eix vertebrador de la recerca, l'actual unanimitat sòcio-científica sobre la necessitat d'establir aquesta nova mirada envers el

tractament amb famílies va resultar clau per voler investigar més profundament. L'evolució de la mirada professional des d'una antiga visió fonamentalment individualitzada a l'actual visió sistèmica, ha generat un vertader interès en conèixer més profundament els beneficis i característiques d'una metodologia que ha posat d'acord a la majoria de professionals que treballen amb persones. Però la selecció de la temàtica no resideix, en un primer moment, en un interès genuí per la matèria. Inicialment la recerca anava destinada a conèixer més en profunditat el servei de Cases d'infants i presentar un projecte de millora. Va ser a través de les primeres dues entrevistes que es va decidir modificar l'enfoc de la investigació. La constatació que, al ser un projecte recent encara era complicat elaborar elements de millora i la percepció que els professionals i la pròpia institució basaven la seva tasca en establir una mirada sistèmica per aconseguir els objectius marcats amb les famílies, va reorientar la recerca cap a una altra direcció. Ja s'havia dut a terme una investigació principal sobre el projecte Cases d'Infants i s'havia fet recerca bibliogràfica sobre la teoria sistèmica, perquè era l'eix vertebrador de la metodologia emprada a les Cases; per tant, calia només modificar la tipologia de treball i redirigir les següents entrevistes per obtenir respostes més acotades al nou enfoc.

## **B) L'ACCÉS A LES INSTITUCIONS I PRESENTACIÓ I JUSTIFICACIÓ DELS PARTICIPANTS**

Com hem dit, s'ha escollit Casa d'Infants per la informació valuosa i encertada que ens pot aportar envers la recerca que desenvolupem al present treball. La via d'accés inicial al servei va ser a través d'una Educadora Social de la Casa d'infants de Blanes amb qui es manté el vincle d'amistat. Ella va ser la primera entrevistada i la que va permetre l'accés a la institució i a altres entrevistats que a continuació descriurem, professionals de les cases de Blanes i Lloret.

L'accés a la professional de les Cases de Tarragona i El Vendrell va sorgir a través de la tutora d'aquest present treball. Després d'una tutoria en la que es va transmetre les dificultats per accedir a fonts d'informació, la tutora va proporcionar el contacte directe amb la Directora de les Cases. També va facilitar el contacte del director tècnic de FASI, però després d'establir diverses comunicacions via correu electrònic, no va poder concretar-se una entrevista personal, malauradament, ja que hauria estat altament beneficiós per la investigació.

## B.1.) PARTICIPANTS

El primer subjecte de la investigació és l'Entrevistada 1 (E1), Educadora Social de la Casa d'Infants de Blanes. Treballa a la institució des del 2019. Formada en Educació Social y Màster en Teràpia Familiar Sistèmica, la seva funció a la Casa d'Infants és l'acompanyament als infants, la intervenció amb les famílies i la redacció i creació de documentació. Coneix bé el projecte i ha pogut participar de tots els torns establerts a la Casa, el que li dona una visió global del que succeeix diàriament. Defensora del servei i del projecte que s'hi desenvolupa, ha sigut seleccionada per la seva proximitat amb les famílies, per la seva tasca pedagògica amb els infants i les famílies i per la seva visió i formació sistèmica, que ens proporcionen un testimoni essencial per la investigació. Els seus coneixements en teràpia sistèmica i el seu tracte directe amb les famílies suposen un testimoni excepcional.

El segon subjecte de la investigació és l'Entrevistada 2 (E2), Directora de les Cases de Tarragona i El Vendrell. Formada com a Treballadora Social i habilitada com a Educadora Social, és directora del centre de Tarragona des del 2014, i del d'El Vendrell des del 2018. Va iniciar-se en el projecte després que la institució a la que pertany fos seleccionada per gestionar les Cases d'infants i tenia dubtes a l'inici sobre les possibilitats d'èxit del servei. Actualment, però, després de la primera fase experimental, és ferma defensora del projecte i manifesta els beneficis que el servei ha proporcionat i proporciona a les famílies i els infants. Es tracta d'un testimoni de valor, doncs té una visió global del projecte, com a Directora acompanya la totalitat dels casos i participa de les decisions metodològiques. Defensora de la pedagogia sistèmica, esdevé un subjecte clau per l'estudi en qüestió.

El tercer subjecte de la investigació és l'Entrevistat 3 (E3), coordinador de la casa de Blanes. Educador Social de formació i amb un Màster en *Coaching* Personal, treballa a la Casa des del 2019. És l'encarregat de portar a terme el disseny de les intervencions educatives amb cada família, de fer-ne el seguiment, i tot això compaginat amb intervenció directa. Aquest testimoni és també altament valuós, doncs no només té una participació directa amb les famílies, sinó que també participa del disseny de les intervencions, el que li permet desenvolupar la metodologia que s'utilitzarà directament amb les famílies, i analitzar i avaluar els resultats.

El quart subjecte de la investigació és l'Entrevistada 4 (E4), psicòloga de la casa de Blanes i Lloret. Hi treballa a la institució des del 2017. Acompanya a les famílies, però bàsicament als infants. El seu testimoni és també rellevant doncs la seva visió és diferent de la resta de testimonis ja que ve de la vessant psicològica i no social. Es considera important aquesta visió doncs la teràpia sistèmica és principalment una vessant de la psicologia i és a través d'ella que s'intervé amb les persones i famílies. El present treball parteix de l'àmbit social, però entenent que està íntimament lligat al món de la psicologia, doncs no pot haver-hi tractament amb persones i famílies si no hi ha una feina conjunta amb els professionals de la psicologia. Per això es va considerar rellevant aportar aquesta visió més purament psicològica com a suport de la investigació social.

## **B.2.) QUALIFICACIÓ DELS PARTICIPANTS**

La clau de l'elecció dels entrevistats és la seva significativitat, és a dir, que siguin significatius en relació als objectius de la investigació i a la població que aquesta es refereix (Rubio i Varas, 2004). En el cas que ens ocupa, donat que l'objectiu de la investigació resideix en la percepció dels professionals sobre els beneficis de la teràpia sistèmica en la feina amb les famílies amb dificultats, resulta essencial conèixer les opinions i arguments dels professionals de l'àmbit social. En aquest cas, l'elecció de professionals d'un servei innovador i amb tècniques clarament assentades en la mirada sistèmica afegeix més significativitat als entrevistats.

Podem diferenciar entre tres tipus d'informants. Els informants directes, que són aquells que els que està centrada la investigació; els informants indirectes, que són aquells que viuen el problema o situació d'una forma colateral; i els informants clau, que són aquells que, sense ser necessàriament afectats pel problema estudiat, compten amb una informació especialitzada (Rubio i Varas, 2004).

El primer subjecte de la investigació, E1, és una informant directa i representativa. Parlem d'informant directa perquè la pregunta d'investigació es centra en la percepció dels professionals. Per tant, una professional que treballa directament amb les famílies i fa ús d'una metodologia basada en la teoria sistèmica representa el model d'informant que es necessita per donar resposta.

El segon subjecte de la investigació, E2, és també una informant directa i representativa, i podria ser clau també. És representativa perquè, igual que l'E1, treballa amb les famílies i té una percepció sobre l'ús metodològic de la pedagogia sistèmica. Podria ser clau en el sentit que, en ser directora, pot tenir una visió més global sobre la percepció dels professionals, ja que fa un control permanent de tots els professionals que treballen a les cases.

El tercer subjecte de la investigació, E3, és també un informant directe i representatiu; i al igual que l'E2, pot ser també clau. Com els altres subjectes, és representatiu perquè la seva experiència i treball directe amb famílies permet obtenir la informació necessària per donar resposta a la pregunta d'investigació que es planteja. El fet de ser coordinador li aporta un valor superior en el sentit que té una visió més complerta i global de la tasca de diversos professionals i pot aportar una informació més genèrica i completa.

Per últim, el quart subjecte de la investigació, E4, és també una informant directa i representativa. És rellevant perquè la seva tasca amb els infants i famílies pot proporcionar la informació necessària per donar resposta a la pregunta d'investigació. És representativa en el sentit que aporta una visió més psicològica de la qüestió i pot donar veu a la impressió dels psicòlegs sobre la utilitat i els beneficis de la teoria sistèmica aplicada a famílies.

Un informant indirecte hauria estat les famílies usuàries del servei de Casa d'Infants. Es va plantejar la possibilitat d'entrevistar a algunes famílies per ampliar les informacions i conèixer amb més detall la feina que es desenvolupa a les Cases, però finalment es va descartar. Per una banda, per les dificultats d'accés a les famílies, i per l'altra, per criteris acadèmics, doncs l'objectiu de la present investigació està centrat en la mirada professional i en les impressions que aquests tenen sobre els beneficis de la mirada sistèmica; i es va determinar, per tant, centrar el mostratge exclusivament en els professionals.

### **C) CONFECCIÓ I DISSENY DELS INSTRUMENTS DE RECOLLIDA DE DADES**

S'han dissenyat quatre entrevistes en profunditat per a cada un dels informants (veure Annex 1). Es tracta d'entrevistes obertes, semiestructurades, on s'estableix un guió de preguntes orientatives. Es pretenia que els i les entrevistades aportessin la informació



que consideressin necessària, expressant experiències, dades, coneixements i opinions, sense limitar-se exclusivament al guió de preguntes establert. Es tractava de que, tal com estableixen Rubio i Varas (2004), el pes de la conversa caigués del costat de les i els entrevistats, on l'entrevistadora intervingués el mínim possible utilitzant tècniques comunicatives que animessin als i les entrevistades a seguir parlant i associant idees i coneixements. Per això, es van dissenyar blocs temàtics que agrupaven grups de preguntes, per facilitar més el diàleg i deixar que els i les entrevistades poguessin estendre's en la informació aportada.

D'aquesta manera, es va dissenyar una entrevista personalitzada per a cada entrevistat i entrevistada. No obstant, donada la similitud d'algunes de les seves tasques i funcions, moltes de les preguntes coincideixen. En el cas de la directora i el coordinador, es va emfatitzar més en obtenir una visió més global i genèrica de la tasca dels professionals, i en el cas de l'Educadora i la psicòloga, les qüestions es van enfocar més a la percepció més professional de la tasca duta a terme personalment i es va dirigir més a tractar la teoria sistèmica.

### **C.1) APLICACIÓ DE TÈCNIQUES I RECOLLIDA DE DADES**

Com hem dit anteriorment, la present investigació requeria, primerament, d'una recerca bibliogràfica, per obtenir el coneixement necessari sobre la teoria sistèmica i les tècniques d'aplicació de la mateixa; posteriorment requeria un coneixement sobre el projecte de Cases d'Infants, a través d'una investigació bibliogràfica i també pràctica a través de les preguntes als professionals; per últim, per abastar el segon objectiu del present treball, calia una investigació pràctica, a través de les entrevistes personals.

La recerca bibliogràfica es va iniciar al novembre de 2021, a través de la lectura de documents, llibres i articles dedicats a l'acompanyament familiar des de l'àmbit social i psicològic, i també de la pedagogia sistèmica, com a element vertebrador de l'acompanyament familiar. La recerca, principalment, va perdurar fins al desembre de 2021. En aquest període es va investigar també sobre el projecte de Cases d'Infants, a través de l'estudi d'articles i documentació de la Generalitat de Catalunya i de les organitzacions FASI i Xarxa Santa Tecla.

En relació a les persones entrevistades, el primer contacte va ser amb l'Educadora Social de la Casa d'Infants de Blanes (E1). Va tenir lloc via telefònica a l'octubre de 2021, i es va produir un primer contacte informatiu sobre la institució Casa d'Infants i la tasca que s'hi desenvolupava. Posteriorment, i després de la determinació definitiva de la temàtica específica de la investigació, es va acordar un segon contacte, en forma d'entrevista formal. Es va acordar una entrevista online pel març de 2022.

Al desembre de 2021, la tutora, després d'una sessió de tutoria on es va expressar la dificultat de contactar amb professionals de les Cases d'Infants, va proporcionar el contacte de la Directora de les Cases d'Infants de Tarragona i El Vendrell; el desembre de 2021 es va contactar via correu electrònic amb la directora i es va determinar dur a terme una entrevista online. La mateixa es va produir el 20 de gener de 2022.

Al gener de 2022 la tutora va proporcionar el contacte del director tècnic de FASI, amb el qual es va contactar via correu electrònic per demanar una entrevista. Després de l'intercanvi de diversos correus, finalment no es va poder concretar una entrevista.

Al gener de 2022, l'Educadora Social de la Casa de Blanes (E1) va facilitar el contacte del coordinador de la casa d'infants de Blanes (E3), amb el qual es va contactar via telefònica, i es va concertar una entrevista online pel 31 de gener de 2022.

El coordinador (E3), al febrer de 2022, va proporcionar el contacte de la psicòloga de les Cases de Blanes i Lloret (E4), amb la qual es va contactar via telefònica i es va concertar una entrevista, que es va duu a terme via online el 28 de febrer de 2022.

## **C.2) FITXES IDENTIFICATIVES DE LES PERSONES ENTREVISTADES**

### Entrevista nº 1 y nº 5

Nom: Informant 1

Càrrec en la institució: Educadora Social de Casa d'infants de Blanes

Data i hora de l'entrevista: 20 d'octubre de 2021 a les 12.30h i 4 de març de 2022, a les 15.15h.

Lloc de l'entrevista: Via telefònica i via online (Microsoft Teams)

Duració: 30 minuts i 45 minuts

Incidències: No es van donar incidències destacables. Es va decidir una entrevista en format telefònic per la dificultat de trobar un horari compatible per fer una entrevista presencial i per la comoditat que la relació personal proporcionava. La segona entrevista es va determinar en format online per resultar més fàcil per ambdues parts, ja que entrevistada i entrevistadora es trobaven en comarques diferents.

Valoració general: La valoració de les entrevistes és molt positiva. L'Educadora presenta una molt bona disposició per parlar de la qüestió. La primera xerrada, que no es pot considerar pròpiament una entrevista, serveix per ubicar el projecte i conèixer de primera mà la institució i la tasca que s'hi desenvolupa. És el punt de partida per iniciar el treball.

La segona entrevista està enfocada a desenvolupar la pregunta d'investigació i l'entrevistada presenta una predisposició absoluta, doncs és una temàtica que domina i per la que sent vertadera devoció professional. Presenta entusiasme responent a les qüestions, proporciona informació valuosa i rellevant i convida a la reflexió. El fet que existeixi una amistat entre entrevistada i entrevistadora fa que la conversa esdevingui més informal, però no resta professionalitat i rigor a les respostes de l'entrevistada.

## Entrevista nº 2

Nom: Informant 2

Càrrec en la institució: Directora de la Casa d'Infants de Tarragona i El Vendrell

Data i hora de l'entrevista: 20 de gener de 2022 a les 11.30h

Lloc de l'entrevista: Via online (Microsoft Teams)

Duració: 1 hora i 5 minuts

Incidències: No es van donar incidències destacables. L'entrevista va transcórrer amb normalitat, via online, sense incidències tècniques ni problema de cap tipus.

Valoració general: La valoració de l'entrevista és molt positiva. La directora presenta completa disponibilitat per respondre les preguntes i agraeix poder participar de la recerca i aportar els seus coneixements. Aporta dades rellevants i les seves respostes fan que es reorienti la intenció inicial de la recerca. Durant l'entrevista es plantegen preguntes però també es deixa marge perquè parli del que considera més rellevant. Les valoracions altament positives que fa del servei i la mancança de necessitats de millora que expressa durant l'entrevista és un dels factors que produeixen el canvi d'enfoc de la recerca. Presenta un gran coneixement sobre l'acompanyament familiar i la seva defensa de la mirada sistèmica és un element clau en la determinació del nou rumb de la investigació.

### Entrevista nº 3

Nom: Informant 3

Càrrec en la institució: Coordinador de la Casa d'Infants de Blanes

Data i hora de l'entrevista: 31 de gener de 2022, a les 12.00h.

Lloc de l'entrevista: Via online (Microsoft Teams)

Duració: 1 hora i 2 minuts

Incidències: No es van donar incidències destacables. Es va dur a terme online per decisió d'ambdues parts i per facilitar la trobada. L'entrevista va transcórrer amb normalitat

Valoració general: La valoració de l'entrevista és també molt positiva. Tot i l'advertència inicial de l'entrevistat de la limitació horària per poder fer l'entrevista donat l'elevada càrrega de feina, finalment es pot dur a terme una entrevista en profunditat i no és necessari finalitzar abans del que estava previst. El coordinador es mostra predisposat a respondre extensament totes les preguntes i aporta multitud d'opinions personals basades en l'experiència laboral. De la mateixa manera que amb la Informant 2, aquesta entrevista és clau també per reubicar la recerca. Posa èmfasi en la importància d'un

acompanyament familiar des de la mirada sistèmica i afirma que el servei necessita poques millores, més enllà d'aspectes laborals i econòmics de cara als treballadors.

Es mostra predisposat per qualsevol necessitat futura de la investigació i per fer de pont per contactar altres professionals que puguin ser útils per la recerca.

#### Entrevista nº 4

Nom: Informant 4

Càrrec en la institució: Psicòloga de la Casa d'Infants de Blanes i Lloret

Data i hora de l'entrevista: 28 de febrer de 2022, a les 17.45h.

Lloc de l'entrevista: Via online (Microsoft Teams)

Duració: 47 minuts

Incidències: No es van donar incidències destacables. Es va dur a terme online per decisió d'ambdues parts i per facilitar la trobada. L'entrevista va transcórrer amb normalitat.

Valoració general: La valoració de l'entrevista és, com les altres, molt positiva. L'entrevistada es mostra amb plena disposició per respondre les preguntes. És l'entrevista amb menys opinió personal i que més es limita a respondre les preguntes concretes. No hi ha gaire extensió en les respostes. Presenta un coneixement ampli del seu àmbit professional i es poden dur a terme totes les preguntes programades.

#### **C.3) IMPRESSIONS SOBRE LA QUANTITAT I LA QUALITAT DE LA INFORMACIÓ**

La quantitat d'informació obtinguda podem dir que és suficient. Per qüestions de temps, disponibilitat, possibilitats d'accés als testimonis i circumstàncies personals no s'han pogut dur a terme més entrevistes, que hagués aportat més informació per la recerca i hagués ampliat el coneixement i les impressions, que és en definitiva l'objecte de la recerca. No obstant, la informació que s'ha obtingut és considerada de molt bona qualitat, aportant la informació necessària per donar resposta a les qüestions que es determinaven en el plantejament d'aquesta investigació.

A través de les entrevistes s'ha obtingut molta informació sobre la feina que es desenvolupa a les Cases d'Infants i la manera com la metodologia sistèmica hi és present. Es tenia un coneixement previ sobre la matèria, gràcies a l'estudi bibliogràfic, però els subjectes entrevistats han aportat informació absolutament útil i de qualitat. S'ha ampliat el coneixement sobre la tasca específica a les Cases d'Infants, i també sobre les metodologies emprades per treballar amb les famílies. S'ha pogut profunditzar sobre aquelles problemàtiques en les que la teràpia sistèmica és absolutament essencial, i d'altres que potser necessiten un altre tipus d'enfoc metodològic.

A través de la bibliografia es coneixien múltiples veus a favor del model sistèmic, però ha sigut a través de les converses amb els professionals que s'ha pogut dilucidar quan és necessari el seu ús i quan no hi té cabuda o cal simplement tenir-lo com a referència però no aplicar-ne les tècniques específiques.

Tots els professionals s'han mostrat defensors del model sistèmic com a eix vertebrador de la feina que realitzen amb les famílies, però han pogut expressar aquelles peculiaritats de cada cas que fan que no es pugui determinar un únic model metodològic, sinó que cal observar la individualitat i la problemàtica de cada família i adaptar la metodologia al cas concret.

S'ha adquirit molt coneixement en aquest sentit, el d'entendre que és important, millor dit, essencial, tenir informació i coneixements sobre les teories i metodologies que millor serviran per atendre a les famílies; però que en les problemàtiques reals de les persones a vegades cal deixar de banda la teoria i escoltar el que cada sistema necessita. Hi ha problemàtiques que són realment urgents, dificultats que s'han cronificat i persones que tenen pocs recursos per fer-hi front. En aquest sentit, els professionals han pogut relatar com és necessari saber veure a les persones més enllà de les teories i poder adaptar-se a cada problemàtica concreta. A través de les seves paraules s'ha pogut entendre que l'èxit d'una intervenció no resideix en aplicar les metodologies més modernes i innovadores, sinó en proporcionar eines a les famílies per millorar la seva situació, independentment de la metodologia que es dugui a terme.

Evidentment s'ha pogut deduir de les converses la utilitat i necessitat d'una mirada sistèmica davant els casos amb famílies, i s'ha aportat informació valuosa en aquest aspecte.

En relació a l'activitat diària a les Cases d'Infants també s'ha obtingut informació quantiosa i de qualitat. Tots els i les entrevistades han explicat amb detall la tasca que duen a terme, a través de dades i explicacions sobre el dia a dia. També a través d'exemplificacions de casos concrets i experiències i impressions personals. Tot això ha permès tenir una idea clara i àmplia sobre el projecte de Cases d'Infants.

#### C.4) ANÀLISI DE DADES

Una vegada realitzades les entrevistes, aquestes s'han transcrit literalment i s'han analitzat organitzant la informació a partir de la taula de categories emergida de l'anàlisi documental de font científiques especialitzades (veure Annex 2). A la **Taula 1** es presenten les categories establertes a partir de les quals es van construir també el guions de les entrevistes.

##### Taula 1

INTERVENCIÓ AMB FAMÍLIES	TEORIA SISTÈMICA	PERCEPCIÓ BENEFICIS/MANCANES DE LA TEORIA SISTÈMICA	EXPECTATIVES DE FUTUR
-----------------------------	---------------------	--	--------------------------

A continuació, un cop determinats els temes extrets de les transcripcions, es detallarà la informació relativa a cadascun d'ells que ens han aportat els i les professionals entrevistades, per posteriorment extreure'n conclusions d'aquesta anàlisi en relació amb la pregunta de recerca i els objectius plantejats a l'inici del procés d'investigació.

#### 5) RESULTATS

En relació a la primera temàtica que ens interessa, que és en relació a la **intervenció amb famílies**, específicament la feina que es duu a terme a Casa d'Infants, s'ha pogut obtenir un bon coneixement de la tasca que es realitza a través de les entrevistes.

Pel que fa a la implicació professional, tots els i les professionals entrevistats coincideixen en que es realitza una molt bona feina amb els infants i les famílies. Hi ha

moltes hores de dedicació i preparació dels casos i els resultats que s'aconsegueixen són molt satisfactoris. En aquest sentit, l'informant 3 afirma que "hi ha molta feina en el disseny i l'anàlisi"; i l'Informant 1, en la mateixa línia, diu que "la feina que es fa a Casa d'Infants és molt bona, es fa molt anàlisi, molta profunditat", i que "tenint en compte els recursos que hi ha, es fa molt bona feina".

El treball en equip és un imprescindible a Casa d'Infants, i tot i les diferències en la manera de treballar en les diferents Cases, el treball en cooperació és imprescindible. La informant 2 afirma que a les Cases de Tarragona i el Vendrell sempre hi ha "entrevistes amb psicòlogues i referents del cas" i que "hi ha dos educadors per família i una treballadora familiar". L'informant 3, en referència a la Casa de Blanes, explica que "es fa una reunió amb tot l'equip un cop a la setmana de 2 hores. Després hi ha l'equip d'intervenció familiar (EIF) (direcció-educadores referents -psicòloga i pedagoga), que es reuneix després d'aquesta reunió d'equip i es repassen tots els casos (5 hores de reunió)". La Informant 4, per la seva part, forma part de l'equip EIF.

En relació als casos que arriben a Casa d'Infants, cada professional aporta dades de la seva experiència, però coincideixen en problemàtiques concretes: famílies desestructurades, problemes econòmics greus, dificultats relacionals i, darrerament, augment de casos de malaltia mental.

Aquests tipus de casos, expliquen els professionals, moltes vegades arriben en una situació de gravetat important. Recordem que Casa d'Infants és, en principi, un servei de prevenció per casos lleus amb alta previsió de recuperabilitat. Però tots els professionals coincideixen en afirmar que això no és així. Ja sigui per la falta d'altres serveis disponibles per atendre els casos, o ja sigui per la urgència d'atendre'ls, la realitat és que arriben casos amb problemàtiques greus i molt enquistades. La informant 2 afirma que "mica en mica ha deixat de ser un servei preventiu. Era al principi però ara ja no, ara és d'un nivell de més gravetat". I amb aquesta situació, afirma, "correm el risc de que un any no sigui suficient la intervenció. Llavors s'estan allargant més les estades a 18 mesos". L'informant 3 diu que "treballem amb casos molt greus, amb problemes de vinculació molt greu" i que "s'està plantejant la possibilitat d'allargar l'estada per assegurar l'èxit del cas". Per la seva part, la psicòloga (Informant 4), diu que "la intensitat amb la que treballem és molt alta". Per últim, en la mateixa línia, l'Educadora Social



(Informant 1), creu que aquest és un tema que s'hauria de millorar. I és que segons les seves paraules, "arriben casos molt més greus, que no són de prevenció, que s'hauria d'haver actuat abans. Hi ha casos molt enquistats en els que gairebé no es pot treballar".

El cert és que qui determina si s'accepta o no el cas a Casa d'Infants és una comissió formada per diferents professionals (equip derivant-Serveis Socials o EAIA-, Directora centre, professionals de referència). I aquí és clau la determinació del pronòstic del cas. Com diu la Informant 2, "el que és difícil és determinar aquest bon pronòstic, és el que més costa a la comissió". L'Informant 3, en aquest sentit, afirma que la gravetat dels casos canvia molt segons el centre i el territori. A Barcelona, per exemple, el servei realment fa una tasca preventiva, doncs el fet d'haver-hi tanta població i tants serveis afavoreix una millor assignació de casos a cada servei. A La Selva això és més complicat, doncs hi ha menys població, menys serveis, i de vegades Casa d'Infants acaba admetent casos que en altres circumstàncies no atendria.

En relació a la implicació de les famílies, tots els professionals coincideixen en que, en general, és alta. Evidentment depèn de cada cas concret, però la percepció general és que hi ha una bona implicació de les famílies a l'hora de treballar els casos i participar de les propostes i dinàmiques dels professionals. La Informant 2 afirma que "en la majoria de famílies hi ha implicació. Fan intents de canviar les coses"; l'informant 3, per la seva part, diu que "el nivell d'implicació de les famílies en general és alt. Si s'impliquen, normalment hi ha bons resultats". La Informant 1 també creu que hi ha implicació però matisa que "depèn de cada família. Hi ha famílies molt implicades que sí. I altres famílies que per incapacitats (emocionals, econòmiques, mentals, etc.) no poden i no es pot treballar a fons. Però en general sí que estan implicades. Però moltes vegades canviar certes dinàmiques és molt molt complicat i a vegades no és la implicació, sinó que les coses que van sorgint les puguin aplicar després". Per últim, la informant 4 destaca que darrerament, per les casuístiques de casos i la majora d'adolescents que atén, les famílies participen menys. Es centra més en els adolescents i no tant en el nucli familiar. No obstant, afirma que "la implicació és un requisit imprescindible a Casa Infants". I diu, també, que "la implicació varia segons les famílies". Però que "quan veuen que aquí no es jutja, que s'acompanya, la implicació és major".

Vistes les característiques més destacables de la feina a Casa d'Infants, entrem en l'altre bloc temàtic que analitzem al present treball, que és la **teoria sistèmica**.

En relació al que és i de quina manera està present a Casa d'Infants, la informant 2 afirma que als centres de Tarragona i El Vendrell, "la part relacional i d'història és important treballar-la i sí que ho abordem per part del ES i la psicòloga". La Informant 4 afirma que la pedagogia sistèmica "és la base de Casa Infants. Amb gairebé tots fem un anàlisi familiar, del sistema". També la informant 1 diu, en relació a la pedagogia sistèmica i la formació dels professionals en la matèria, que "a FASI ja està en la base de la mirada, es demana al currículum". I afegeix que "tot i que sempre hi ha una mirada sistèmica i es fa una història familiar, depèn de la persona que estigui portant el cas, treballa molt més amb la sistèmica o menys".

Si ens centrem en la pregunta d'investigació que hem determinat, i la tercera temàtica que hem categoritzat, relativa a la percepció dels professionals sobre els **beneficis de la utilització de la pedagogia sistèmica amb la feina amb les famílies**, veiem resultats comuns però també particularitats pròpies de cada professional que aporten diferents punts de vista.

En general, tots els professionals afirmen que la sistèmica aporta molts beneficis a la feina amb famílies. La base de Casa d'infants és treballar amb aquesta tipologia d'anàlisi i la mirada sistèmica està present sempre. Tots els professionals coincideixen en aquest punt. La informant 2 afirma que "a la casa no pots aconseguir un canvi en el funcionament de família si no abordes la part relacional o d'història de família". I que aquest mirada sistèmica, a més d'aconseguir-se a través de dinàmiques o anàlisi, també "a vegades la qüestió domèstica pot servir per acostar-nos a la família i saber altres coses. Per això una cosa va amb l'altra. En parlar de rutines i dia a dia també analitzem el sistema familiar". Per tant, és defensora de la mirada sistèmica perquè aporta beneficis en la coneixença de la família i, conseqüentment, en abordar les problemàtiques. I creu que és imprescindible. A la vegada també creu que hi ha casos que no permeten un treball sistèmic estricte. És a dir, que la casuística del cas no permet treballar amb dinàmiques sistèmiques, sinó que cal abordar problemàtiques concretes sense analitzar relacions familiars més profundes. Concretament exemplifica que "a vegades ens trobem casos, per exemple, un embaràs adolescent, que no permeten

treballar altres coses, que ens hem de centrar en allò". I continua dient que "l'objectiu principal és que millorin les relacions familiars. Quan no és possible hem de saber llegir perquè no és possible."

Per la seva part, l'Informant 3 fa una reflexió més profunda sobre l'ús de la sistèmica. Creu que és imprescindible i el professional ha de tenir-ne la mirada, però no creu que sigui aplicable sempre i en tots els casos. En aquest sentit diu que "al final tot dependrà de que l'enfocament, l'anàlisi, sigui correcte i de que l'aplicació sigui correcte. I també dependrà de les capacitats de les famílies. Això és un gran problema també. Moltes vegades pots tenir com a professional una visió molt profunda de la situació però has de comptar amb les característiques de la família. Si li parles de sistèmica a una família on tots tenen discapacitat no ho aconseguiràs. Això ho vas aprenent amb els anys, no es tracta de lluir-te. Es tracta de generar moviments que les famílies puguin fer. Això costa molt d'entendre. Perquè hi ha moltes educadores que tenen molta motivació, moltes idees i hi ha coses que no es poden fer. I acceptar això és molt dur. Això a vegades costa. Les Educadores a vegades no entenen que hi ha famílies que hi ha coses que no poden fer. Que no calen tantes explicacions o anar tan profund. Sinó ser més directe, més conductiu. A vegades anar més enllà no és la solució".

També està en aquesta línia la Informant 4. Com a psicòloga aplica constantment tècniques i mètodes pedagògiques per atendre infants i famílies. Com ja hem dit, afirma que la sistèmica és "la base de Casa d'Infants" i creu que té molt beneficis, com que "observes des d'una visió molt globalitzadora. Obres la mirada. Si t'enfoques només en un punt no veus el que ha fet moure l'infant cap aquí o cap allà". Però a la vegada creu que no pot ser limitadora. Afirma que "la teoria sistèmica està molt bé, però si només ens baséssim en ella acabaries perdent informació. Hi ha coses, hi ha buits, que la teoria sistèmica no pot explicar, o explica simplement el moviment o el que està passant allà, però no t'explica des d'on surt aquella problemàtica. Que un nano adolescent sigui un controlador amb la seva parella, la sistèmica t'explica el context en que es dona. Però si tu agafes la teoria de l'aferrament, aquí t'explica d'on sorgeix aquesta necessitat de control que té el nano." I continua dient que "així, potser la teoria sistèmica no és que tingui mancances, però sí que si et limites només a ella acabes perdent informació (i

amb qualsevol altra teoria)". Per tant, "la base és la teoria sistèmica però cada cas pot necessitar coses diferents."

Per últim, la Informant 1 és qui s'ha mostrat com la major defensora de la pedagogia sistèmica. Per a l'Educadora, "ho és tot". Relata que per a ella "la pedagogia sistèmica és la base de tot, perquè quan vas fent les entrevistes amb les famílies i vas parlant veus que hi ha coses que es transmeten de generació en generació. També patrons que es repeteixen, maneres de fer". També utilitza diverses tècniques sistèmiques per abordar els casos: "Jo treballava molt amb els genogrames, i posava molta atenció a on es col·locava, quina manera representa la mare, el pare, els morts, els germans, de quin color els col·loca. Tot això té moltes implicacions, i només fent l'arbre genealògic es treu molta informació."

En quant als beneficis explica que "el que és important de la sistèmica és poder ampliar la mirada i entendre que l'individu no es comporta d'una manera concreta perquè sí, sinó que hi ha fils invisibles que el mouen, de lleialtats, de fidelitats amb membres familiars. La sistèmica és ampliar la mirada i no fer focus, i que som molt més que una sola persona. I que la família és tot, la viva i la morta."

No obstant, creu que no és tot beneficiós. O si més no, que no sempre la sistèmica es pot aplicar, en la línia que comentaven els Informants 3 i 4. Segons la Informant 1, "hi ha casos que la sistèmica et dona informació com a professional, però no sempre és una eina a transmetre. Hi ha informació que es pot extreure, però hi ha famílies que no és el que necessiten"; "la sistèmica és el millor, i més quan treballes amb famílies. Si no treballes amb sistèmica es perd molta informació. Però no sempre la família ha de saber que està fent una activitat de sistèmica. L'apliquis o no l'apliquis és mirar-ho, saber". També afirma, en aquest sentit, que "la sistèmica és base, però no sempre es pot treballar amb totes les famílies, i a vegades has d'anar a coses més palpables." Aquí és on resideix la qüestió. Segons la Informant 1, hi ha famílies que, per la qüestió que sigui, no poden entrar en temes més profunds. Ja sigui perquè les problemàtiques són més "tangibles", ja sigui perquè no tenen capacitats, ja sigui perquè no estan en un moment vital òptim per fer-ho. Llavors, en aquests casos, s'apliquen altres tècniques. Segons l'Educadora, "a part de la sistèmica, que sempre està molt present, s'anava molt a lo tangible, a lo simple (hores de mòbil, horaris de dormir, fer la compra, límits,

comunicació com a mare). Aquest tipus d'acompanyament va molt bé per famílies que no tenen la capacitat de treballar amb més profunditat. El fet de fer coses tangibles, si ho apliquen i funciona, els hi dona molta seguretat. Utilitzàvem, per exemple, horaris, pictogrames, programacions, preparació d'activitats pel cap de setmana....". Segueix dient que "també hi ha educadores que utilitzen el *coaching*, o que fan coses artístiques. Que anava molt bé per casos enquistats que no avançaven o casos que el vincle estava molt malmès, i servia per relaxar la relació en aquella hora i després es podia treballar millor."

També en relació a mancances o problemàtiques de la sistèmica, la Informant 1 afirma que "potser a nivell de feina a vegades és molt difícil posar el límit entre quan estàs acompanyant o quan estàs fent de terapeuta. I quan estàs obrint coses que com a Educadora Social no et toca. Obres temes molt complicats que potser no tens el permís, o no et toca, o la persona no està preparada. I s'acaba traspasant una mica la línia. En canvi és molt més senzill quan fas activitats més simples (límits, normes de casa, horaris). Tot i que és una mirada més superficial, no estàs creuant una línia vermella."

En definitiva, però, l'Educadora creu que la sistèmica és imprescindible i no entén la feina amb famílies sense aquesta mirada. Creu que amb la seva aplicació, "en general, millora sempre hi ha. Abans o després. A vegades no és a nivell familiar, perquè no ho podem controlar però el nen/a, la majoria, millora. Està mes tranquil, millor, menys disruptiu. O comencen a agafar rutines, gaudeixen més. Tot això ja són millores, ja els hi queda."

Per últim, en relació a les **expectatives de futur i millores necessàries**, els informants creuen que seria beneficiós pels infants que es recuperessin les places intermitents, que eren aquelles en que l'infant era acompanyat a la Casa però no hi pernoctava. Aquesta figura, per indicacions de la DGAIA, ha desaparegut, i els i les professionals creuen que s'hauria de recuperar, ja que serviria per fer una tasca més preventiva. Molts progenitors es tiren enrere un cop saben que els infants han de pernoctar fora del domicili familiar. Aquesta figura de l'itinerant permetria, doncs, poder fer una tasca amb infants que ho necessiten però que no poden pernoctar.

Altres expectatives van dirigitades a les millores de les condicions laborals, la possibilitat d'atendre infants de 0 a 3 anys i l'habilitació de més recursos per no tenir serveis tan saturats.

A continuació es detalla una taula amb les idees principals extretes de les informacions de les entrevistes en relació a les temàtiques establertes.

	<b>RESULTATS - IDEES PRINCIPALS</b>
<b>INTERVENCIÓ AMB FAMÍLIES</b>	Patrons: famílies desestructurades / probl. econòmics / dificultats relacionals / malaltia mental
	Molt anàlisi i profunditat
	Treball en equip/cooperació
	No són casos preventius. Són casos greus
	Bona implicació de les famílies en general
<b>TEORIA SISTÈMICA</b>	És la base de Casa d'Infants
	Sempre hi ha abordatge de la part relacional
	Mirada sistèmica dels casos
<b>PERCEPCIÓ BENEFICIS/MANCANES DE LA TEORIA SISTÈMICA</b>	La Tª sistèmica és imprescindible per aconseguir canvis
	La sistèmica obre la mirada / Visió globalitzadora
	Té molts recursos
	No és sempre aplicable
	Pot ser limitant
	Pots traspasar límits laborals
<b>EXPECTATIVES DE FUTUR</b>	Recuperació de les places intermitents
	Millores laborals
	Més recursos
	Intervenció en 0-3

## 6) ANÀLISI I DISCUSSIÓ

Vistos els resultats de les entrevistes, podem fer un anàlisi més profund de la situació.

Apuntàvem al marc teòric d'aquesta investigació que les institucions havien entrat a les famílies, que s'havia passat d'una passivitat gairebé absoluta sobre el que succeïa dins les cases, a una intervenció completa. Principalment aquest canvi ve donat per la necessitat de protegir la infància (i també les dones dins l'àmbit familiar, però en aquesta investigació ens centrem en la infància). L'Estat constata que els progenitors, tot i ser de partida els principals protectors dels infants, no sempre estan en condicions o amb capacitats suficients per atorgar aquesta protecció i cura.

Casa d'Infants es presenta com la culminació, fins al moment, d'aquesta intervenció institucional amb l'objectiu de protegir la infància. Des de les institucions es busca atorgar als infants un estat de benestar i salut que vagi més enllà de la mera absència de malaltia. Com diuen Sallés i Ger (2011), promoure les competències parentals sanes és la prioritat de qualsevol intervenció familiar i social destinada a assegurar el benestar infantil. I afegeixen que si volem que els nens i adolescents creixin en un entorn sans i adequats, cal dur a terme accions destinades a influenciar positivament les competències parentals, ja sigui promovent-ne l'adquisició, facilitant-ne la millora o fins i tot rehabilitant quan sigui necessari. I en aquest sentit es pregunten perquè es planteja la formació de les famílies en competències parentals com una eina indispensable de millora. I és que, entre altres motius, la família continua sent l'única institució educativa en què els seus membres adults no reben una formació específica per millorar les seves competències i recursos.

I en aquest sentit, doncs, observem com des de l'àmbit social i pedagògic es destinen cada cop més recursos i serveis a potenciar les relacions parentals com a via de protecció de la infància. Així, es fa necessari entendre la família, conèixer les seves característiques i particularitats, per poder oferir un servei adequat a les seves necessitats. Dèiem al principi que als anys 50 hi ha un canvi en la manera d'entendre la psicologia. Ja no es considera la persona un element aïllat i individual, sinó que forma part d'un context més ampli, començant per la família. Per tant, és aquí on s'uneixen l'Estat i la família. Les institucions constaten que s'ha d'intervenir dins l'àmbit familiar per protegir la infància, doncs no tots els progenitors, pel fet de ser-ho, garanteixen la seva protecció. I a l'hora d'intervenir cal, doncs, una mirada global de la situació per poder donar una atenció completa a les persones especialment vulnerables. I arran d'aquí sorgeixen els diferents serveis destinats a intervenir en el nucli familiar.

A Casa d'Infants, com hem pogut veure a través del seu estudi i dels diversos testimonis, acompanyen les famílies per tal de trobar la manera de millorar les seves competències i, per tant, les relacions entre els seus membres. En cap cas obliguen a fer determinades modificacions, o jutgen valors, idees o maneres de fer, o dirigeixen les relacions entre els membres de la família. Com els i les professionals han indicat, acompanyen a les famílies en el seu procés d'aprenentatge i intenten posar en valor allò de què disposen

que els farà assolir un major grau de benestar. Segueixen allò que diu Ausloos (2010), que és que encara que els membres de la família no ho sàpiguen, disposen dels elements de solució originals per als seus problemes específics. En permetre'ls de fer emergir aquesta informació de què disposen, estaran en condicions d'elaborar la seva auto-solució. En comptes de considerar les persones o les famílies com a patològiques, disfuncionals, cal posar en evidència la seva pròpia capacitat amb l'esperança que, en el futur, ja podran continuar el procés. I és això el que hem pogut observar que es duu a terme a Casa d'Infants. En cap cas es dirigeix el comportament o els pensaments de la família, sinó que s'acompanya en el seu procés.

En aquesta tasca d'acompanyament, com a professionals de l'àmbit social i pedagògic, és evident i pertinent que es farà ús de diferents tècniques i metodologies. Els i les professionals tenen al seu abast diferents teories, paradigmes o mètodes dels quals es poden nodrir i aprendre per acompanyar de la millor manera aquests infants i les seves famílies. I hem vist, en aquest sentit, que a Casa d'Infants estableixen la metodologia sistèmica com a base de les seves actuacions. Havíem vist abans que la teoria de sistemes es rebel·lava com el paradigma més adient per atendre les famílies, però no és l'única manera de tractar els casos. Es pregunta Arrabarruena (2009) si hi ha un tipus d'intervenció, amb la seva orientació teòrica, recursos i tècniques pròpies, més eficaç que altres per a la intervenció amb famílies amb dificultats. I per donar resposta a aquesta qüestió assenyalava que investigacions realitzades sobre això indiquen que probablement no sigui apropiat plantejar-se la pregunta en aquests termes, ja que les famílies on es presenten situacions de desprotecció infantil no tenen les mateixes dificultats ni per tant les mateixes necessitats d'intervenció. Tot i que tenen certes característiques comunes, no constitueixen un grup homogeni. D'aquesta manera, la investigació ha de dirigir-se a conèixer què models d'intervenció (amb els seus recursos i tècniques corresponents) són més eficaços per a quin tipus de famílies o problemes. És a dir, es busca l'especificitat del tractament, rebutjant la idea d'un únic model o estratègia vàlids per a la multiplicitat de necessitats i problemes d'aquesta mena de famílies. És per això que l'experiència dels professionals, tal com hem plantejat al present treball, esdevé essencial. I els testimonis aquí aportats són els resultats que, de moment, millor serveixen per establir un mapa de la realitat de la intervenció amb



famílies. L'experiència de les i els professionals de l'àmbit social és el que servirà per conèixer la situació i poder establir-ne millores.

I això és el que hem pogut anar observant al llarg de la investigació i les entrevistes amb els i les professionals. Cada un i una tenen una formació, uns coneixements i una història pròpia que els caracteritza a l'hora de treballar amb les famílies, i determinarà de quina manera ho fa. Ara bé, tot i així, el que és cert és que tot servei en el que intervenen professionals ve regit per una sèrie de paradigmes i metodologies als que cal adaptar-se. Una institució social deu establir certes bases ideològiques i de metodologia basades en estudis que es presentin com els més adequats per atendre la tipologia de casos que s'atenen. En aquest cas concret de Casa d'infants, la teoria sistèmica es presenta com la base metodològica del servei i juga, per tant, un paper essencial en la intervenció amb famílies. El seu anàlisi més detallat resulta, per tant, imprescindible.

Com dèiem al principi, es va passar d'una concepció individual de la persona a una col·lectiva (en l'àmbit de la intervenció social), entenent la necessitat d'observar la persona en el seu context. La base de la mirada pedagògica vers les famílies a les Cases d'Infants, com dèiem, és aquesta teoria sistèmica i és requisit imprescindible per als professionals que hi treballen. La mirada sistèmica busca introduir noves mirades per oferir una atenció global a l'infant, proporcionant-li no només una protecció immediata, sinó procurant canvis i modificacions que impliquin la família i que garanteixin una millora futura, tenint en compte no només les garanties de necessitats bàsiques de salut, sinó també d'índole social, mental i afectiu. És a dir, Casa d'Infants, en el moment que basa la seva metodologia en una mirada sistèmica, està proporcionant a la infància un estat de salut complet, com el que mencionàvem a l'inici. En introduir la pedagogia sistèmica s'amplia la mirada, com han repetit en diverses ocasions les professionals de la Casa. I en aquesta ampliació de mirada les institucions busquen oferir un estat de benestar a la infància que no es limiti a protegir-los de la negligència o el desemparament, sinó que aspira a proporcionar a l'infant i la seva família una vida satisfactòria en tots els àmbits vitals, perquè entenen que cal intervenir no només en l'individu, sinó també en el seu context familiar, per poder garantir una millora de les seves circumstàncies.

Això és la base de Casa d'Infants i ho hem pogut constatar al llarg de la investigació i les entrevistes amb els i les professionals. La metodologia sistèmica, com expliquen Palomar i Suárez (1993), ajuda als professionals socials a descobrir la dinàmica familiar i el joc intern de la família que precisa ajuda. I el que és particularment nou d'aquest mètode, aplicat a la família, és que no analitza les formes o característiques del comportament quan apareix, ni les seves manifestacions individuals, sinó que observa les interaccions dels components quan aquestes conductes apareixen, i quines funcions tenen aquestes darreres en la composició o estructura total familiar. Des de l'observació cibernetica, el més important és l'observació total de la família com a unitat inseparable, i l'explicació serà sobre què passa, no de per què passa. Per tant, és evident que el model sistèmic és imprescindible en el treball amb famílies, i així ho demostren els estudis i les experiències professionals. No es pot entendre actualment el treball amb famílies sense tenir en compte el model sistèmic. No es pot atendre un infant sense tenir en compte el seu context familiar i social. Podríem inclús parlar de negligència o falta de professionalitat si en tractar un infant no es tingués en compte la seva història familiar. Professionals de l'àmbit social i psicològic es mostren en la mateixa línia i hi ha qui no entén la intervenció amb famílies sense una mirada sistèmica. Sallés i Ger (2011), per exemple, rotundament afirmen, quan es refereixen a programes d'intervenció familiar, que les persones que participen en aquests grups tenen major probabilitat de manifestar problemes en el desenvolupament o en el dels seus fills si no es realitza cap intervenció, i que aquestes intervencions només poden ser enteses des d'una perspectiva sistèmica. Diuen que l'individu és el element primordial i actiu de desenvolupament integral, però aquest individu està influenciat pel seu entorn; per tant, quan s'intervé sobre un determinat col·lectiu cal tenir sempre present què elements ho envolten.

Ara bé, com hem vingut apuntant, i si prenem com a referència la pregunta d'investigació, la qüestió resideix en la percepció que tenen els professionals sobre aquesta aplicació sistèmica, i de quina manera s'aplica als casos amb famílies.

En aquest sentit, els professionals de l'àmbit social, en sentit genèric, tenen com a objectiu, per damunt de teories, paradigmes o metodologies, millorar la vida de les persones i acompanyar-les en moments de dificultats que puguin travessar. Això

significa, en el més profund de la tasca professional, escoltar la persona, adaptar-se a ella i fer allò que millor serveixi per aconseguir aquesta millora. Tal com recorden Fernández i Ponce de León (2012), el treball social de casos és un procés sistematitzat d'intervenció del treballador social (o altres professionals, en aquest cas) davant una situació individual o familiar de necessitat, que mobilitza diversos recursos personals i institucionals amb l'objecte de transformar la realitat de la persona assegurant-li com a ciutadà els seus drets socials. Això significa que l'objectiu final és assegurar aquesta protecció, aquests drets dels infants a una vida de benestar. Per tant, pot ser necessari deixar de banda els coneixements teòrics més avançats per atendre necessitats bàsiques, o obviar metodologies que encaixarien en casos concrets per ajudar a establir rutines del dia a dia. I aquest principi és el que sembla que ha influït més en els i les professionals que han sigut testimonis en el present treball. La percepció ha sigut que no sempre s'arriba allà on es vol i que no sempre el que el professional desitjaria és el que més li convé a la família o el que pot aconseguir. Perquè al cap i a la fi, el que resulta important, més que aplicar metodologies sistèmiques, és poder individualitzar cada cas i adaptar-se al que l'infant i la família necessiten. I de vegades, pot ser un arbre genealògic i una revisió de la història familiar, però d'altres pot ser una xerrada sobre límits, horaris i gestió de pantalles. L'objectiu últim no és aplicar la metodologia sistèmica per arribar a entendre tota l'estructura familiar, sinó proporcionar a la família allò que li sigui necessari per assolir una millora en les seves vides.

Així, el que en definitiva es pot afirmar és que és imprescindible com a professional tenir una base teòrica ferma des d'on partir per atendre les famílies, però que no sempre aquestes bases serviran per aplicar-les directament als casos. Sí resulten imprescindibles com a professionals per entendre i valorar el cas, però és igual d'important veure i entendre que determinades metodologies o tècniques no són útils o necessàries en tots els casos. I que com a professionals cal saber observar-ho i adaptar-se al que cada família necessita.

Com indiquen Vílchez, Martínez i Martínez (2018), és important ressaltar que, atesa la diversitat metodològica i matisos emprats en les teories auxiliars a la professió de Treball Social, l'ús d'enfocaments, models i mètodes han d'estar en concordança amb la seva arrel epistemològica, d'acord amb els requeriments dels fenòmens en què s'utilitza per

obtenir els millors resultats a les poblacions o subjectes beneficiaris. Igualment, per a l'ús dels postulats teòrics que suporten la intervenció en Treball Social, cal combinar elements que interactuen entre si, relacionant-los de manera equilibrada i integradora, sense cap predominança. Tot i això, l'èmfasi, com a element diferenciador, queda a criteri del professional a càrrec de la intervenció i no està subjecte a la supremacia d'una teoria sobre les altres.

En definitiva, com apuntaven alguns dels testimonis entrevistats, el més rellevant a l'hora de la intervenció és el bagatge teòric i pràctic del o la professional, i també les seves impressions davant la família concreta, que és el que determinarà la metodologia que s'emprarà al cas. Cal poder separar la teoria de la pràctica per entendre el que cada persona necessita en un moment determinat. Sembla senzill, però a través de les entrevistes s'ha desvetllat com un dels processos més complicats. El saber llegir el que la família necessita, adaptar-se i no voler anar més enllà, no traspassar els límits en base a unes teories que sobre el paper esdevenen com a solució de totes les problemàtiques, és una tasca tant important com difícil per als i les professionals.

Per últim, ens centràvem també en el marc teòric del present treball en la importància de la prevenció en els casos atesos a Casa d'infants. La idea de la prevenció serveix per tal d'evitar que les problemàtiques es consolidin en l'àmbit familiar i que això provoqui que la feina dels professionals per millorar la situació familiar esdevingui molt més complicada. En una situació de problemàtiques lleus, o recents, la teoria sistèmica pot actuar de manera molt més efectiva. Com han apuntat diversos professionals, és anant a l'arrel dels conflictes que s'aconsegueix entendre la vertadera problemàtica i buscar la manera de millorar les relacions. Però hem pogut observar que lluny del que seria desitjable, les problemàtiques que arriben estan, majoritàriament, en estats de gravetat, el que provoca que, moltes vegades, s'hagi d'actuar de manera pal·liativa o urgent; i aquest fet impedeix un treball més en profunditat, que és el que busca la teoria sistèmica i el que, en principi, garanteix un millor tractament dels casos.

Per tant, observem una certa contradicció entre crear un servei basat en metodologia sistèmica destinat a prevenir casos lleus vinculats amb infants, i a la vegada admetre i tractar casos en situació de gravetat mitjana o alta en la que no hi ha espai o temps per aplicar una metodologia sistèmica. Hem pogut constatar que aquesta situació ve donada

per circumstàncies que són alienes als professionals que hi treballen, però que, evidentment, influeixen en la seva tasca. La prevenció és un dels elements claus del servei, però la casuística de vegades és tan greu que la prevenció ja no és possible. Cal actuar sobre situacions molt malmeses i, això, evidentment, dificulta l'aplicació de la metodologia sistèmica. I parlem de contradicció perquè no coincideixen els eixos transversals del projecte, com són la prevenció i l'aplicació de la teoria sistèmica, amb el desenvolupament de la tasca diària dins la Casa. I això perquè, com acabem de veure, moltes vegades les situacions familiars són tan malmeses que impedeixen un treball en profunditat, i s'ha de treballar bàsicament per evitar l'empitjorament de la situació o per l'adquisició d'habilitats bàsiques de la vida diària. Ara bé, hem vist que aquesta situació ve donada per les circumstàncies. Ja sigui per situacions poblacionals, territorials o falta de recursos, la realitat és que s'atenen a Casa d'Infants tipologies diverses de casos, que no estaven previstos en les bases del projecte.

Constatat aquest fet, no podem dir que sigui una situació únicament negativa. Evidentment el que seria desitjable seria poder atendre casos amb altes probabilitats de recuperabilitat, tal com estava plantejat el projecte, i on es pogués aplicar la pedagogia sistèmica en totes les seves vessants, però el fet de no poder fer-ho no implica necessàriament que no s'estigui ajudant a les famílies. Els i les professionals han confirmat diverses vegades els beneficis que Casa d'Infants proporciona a les famílies, i que el fet de no poder aplicar una metodologia sistèmica no implica necessàriament que les famílies no millorin les seves relacions i que els infants no estiguin protegits. Al cap i a la fi, els i les professionals de l'àmbit social tenen per objectiu últim proporcionar als infants i les persones una millora de la seva situació quan es troben en circumstàncies vitals amb dificultats; tenen l'objectiu, com ens recorden Fernández i Ponce de León (2012), de transformar la realitat de la persona, assegurant-li com a ciutadà els seus drets socials. Per tant, el fet d'aconseguir aquesta millora, sigui a través de la mirada sistèmica o a través de l'adquisició de noves habilitats domèstiques, ja és un èxit.

## **7) CONCLUSIONS**

Conèixer les impressions dels professionals de l'àmbit social sobre l'ús de la pedagogia sistèmica en casos amb famílies era el principal objectiu de la investigació. Alhora, conèixer i aprofundir sobre la tasca que es duu a terme al servei de Casa d'Infants. En

aquest sentit, doncs, podem valorar de manera positiva el procés d'investigació, doncs hem aconseguit donar resposta a ambdues qüestions així com abastar els objectius que s'havien marcat.

La metodologia que s'ha dut a terme s'ha basat, per una banda, en l'estudi bibliogràfic, i per l'altra, en el treball de camp, a través de les entrevistes als professionals de Casa d'Infants. El treball bibliogràfic i de recerca d'informació va servir per ubicar la temàtica. Per una banda, es va investigar sobre la teoria sistèmica i la seva aplicació a l'àmbit familiar. Per l'altra es va fer una recerca sobre el servei de Casa d'infants. Aquest fet va ser essencial per ubicar el projecte i poder dissenyar les entrevistes als i les professionals. Posteriorment, les entrevistes ens van aportar el gruix de la informació per donar resposta a la nostra pregunta d'investigació. Aquesta part del treball ha sigut la més valuosa en quant ha aportat molta informació i coneixements sobre la qüestió que plantejàvem. Els i les professionals mostraren total disposició a parlar d'allò que se'ls preguntava i van aportar multitud d'informació professional i valoracions personals referents al funcionament del servei i l'ús de tècniques i metodologies emprades en el dia a dia de la seva tasca professional. El fet que hi hagués un vincle d'amistat previ i un enllaç amb algunes de les entrevistades va facilitar la bona comunicació i l'obtenció de bons resultats.

Destacar que les entrevistes van permetre reubicar el projecte, com hem indicat a l'inici del present treball. La idea principal de l'estudi estava més enfocat a establir un pla de millora en el projecte de Casa d'Infants, però després de les entrevistes es va decidir reubicar la investigació i centrar-lo específicament en la teoria sistèmica i la seva aplicació. Aquest inici de la investigació i el canvi d'enfocament va suposar certes dificultats i un període d'estancament, el que moltes vegades forma part d'un treball en profunditat com aquest. Superades les complicacions i reubicada la investigació, donar forma i cos a la recerca va resultar més senzill.

Els resultats de la recerca bibliogràfica i de les paraules de les i els professionals han permès profunditzar sobre la realitat de la feina amb les famílies i de quina manera es pot proporcionar un millor acompanyament, més enllà de teories i paradigmes. La primera part de la investigació ens ha permès conèixer les característiques de la teoria sistèmica i els beneficis de la mateixa envers la feina amb famílies. La segona part de la

investigació ens ha confirmat el que la teoria ens havia dit, però ens ha ampliat els coneixements en revelar que el que realment és necessari en l'acompanyament familiar és adaptar-se a les persones que tens davant i les necessitats que presenten. Hem pogut entendre que la formació professional i el coneixement de les diferents metodologies o teories esdevenen essencials per realitzar una tasca d'acompanyament, però el mateix nivell d'importància té el saber escoltar i veure la família com realment és i acceptar que com a professional hauràs d'arribar fins allà on les persones necessitin. Podem resumir-ho com acceptació dels límits, que com a professional esdevé un gran aprenentatge.

També hem pogut endinsar-nos en la gran tasca que es fa a Casa d'Infants i de quina manera es posa l'infant en el centre. Durant molts anys la infància era vista com secundària, com un allargament o un complement dels adults de referència, però els últims anys les institucions han focalitzat l'atenció en la infància i en el seu benestar. Casa d'Infants és la culminació d'aquesta percepció i els infants esdevenen els protagonistes del seu propi camí. Les seves necessitats esdevenen primordials i a través d'aquesta recerca hem pogut veure com això s'ha materialitzat i de quina manera és beneficiós no només pels propis infants sinó per les famílies i la societat en general. Cuidar la infància és en definitiva cuidar-nos a tots com a societat.

En relació als objectius específics establerts, podem dir que s'ha aconseguit també donar-hi resposta. Es centraven específicament en conèixer més a fons l'aplicació de la teoria sistèmica amb la feina dels professionals amb els famílies, tant des del punt de vista de la formació professional com de l'impacte amb les famílies. I l'anàlisi de les entrevistes ha permès aprofundir en aquests temes i endinsar-nos en la tasca diària dels i les professionals i conèixer com la teoria sistèmica forma part, de manera directa o indirecta, del dia a dia de Casa d'Infants.

Per altra banda, aquesta recerca ha obert altres possibles vies d'investigació, que tenen relació amb els temes aquí plantejats.

En primer lloc, en relació a la Casa d'Infants, hem pogut conèixer els beneficis que aporta a les famílies el seu pas per la Casa. Però ha sigut a través dels testimonis dels entrevistats. En un futur, i donat que ja ha passat un temps suficient des de l'entrada en

servei del projecte, es podrien dur a terme estudis sobre els resultats i les valoracions de la tasca que realitza a Casa d'Infants. La recerca podria anar encaminada a fer un seguiment de les famílies des de que entren a Casa d'Infants fins que surten, i també, passat un temps des de la sortida. D'aquesta manera es podrien valorar els canvis experimentats per la família i els aprenentatges o adquisicions que els han aportat des de Casa d'Infants. Així es podria tenir un estudi qualificat sobre el funcionament del servei i, a la vegada, introduir aquelles modificacions o millores que poguessin ser necessàries.

Una altra línia d'investigació podria ser en relació a la valoració de les famílies sobre el servei. Aquí hem pogut sentir la veu de les i els professionals, el que té un enorme valor, però en definitiva el servei està destinat a les famílies. Des del punt de vista professional es poden fer moltes valoracions i són els que poden tenir una visió més objectiva dels resultats, però és imprescindible també conèixer el que pensen les famílies i com perceben el treball dut a terme. Aquesta investigació no ha pogut endinsar-se en aquest aspecte, però seria molt valuós poder escoltar l'altra part del servei, com són les famílies usuàries. Això serviria també per poder valorar el servei en la seva globalitat i també veure si la metodologia i les tècniques emprades són útils i beneficioses per les famílies.

Una tercera línia d'investigació podria ser un estudi comparatiu entre el servei de Casa d'Infants i un centre residencial. La investigació es podria centrar en la metodologia emprada en ambdós serveis i els resultats obtinguts envers els infants. D'aquesta manera es podria observar els beneficis d'uns i altres per tal de dissenyar millores en el futur, en ambdós serveis, o potser pot servir com a base per la possible creació d'un nou projecte que doni resposta a les necessitats derivades de l'estudi realitzat.

Una altra línia d'investigació podria dirigir-se a investigar la manera d'introduir la teoria sistèmica en altres àmbits socio-educatius. Després d'haver observat els beneficis que pot proporcionar aquesta metodologia per treballar amb infants i famílies, podria estudiar-se la manera d'aplicar-la en serveis més preventius, com podrien ser escoles, Serveis Socials o espais de lleure amb infants. D'aquesta manera es podria fer una tasca de detecció o prevenció més efectiva i es podria evitar una de les problemàtiques que s'han desvetllat en la present investigació, com són la cronificació dels conflictes i la detecció tardana de les problemàtiques familiars.



Per últim, arran de els entrevistes hem pogut veure que s'ha incrementat de manera considerable els últims anys els problemes de salut mental entre els joves. Una línia d'investigació podria dirigir-se a fer una recerca dels motius d'aquest increment, per poder atendre a les causes i establir mecanismes de detecció precoç i tractament adequat.

## 8) BIBLIOGRAFIA

- Arruabarrena, M<sup>a</sup> I. (2009). Procedimiento y criterios para la evaluación y la intervención con familias y menores en el ámbito de la protección infantil. *Papeles del Psicólogo*, 30(1), 13-23
- Ausloos, Guy (2010). Activar les capacitats de la família. *Educar*, 45, 9-20
- Cibanal, L. (2006). *Introducción a la sistémica y terapia familiar*. Club Universitario
- Comissió de seguiment del projecte "Cases d'Infants" (2013). *Cases d'infants. Guia de procediments de funcionament*. Generalitat de Catalunya
- Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, Fundació Acció Social Infància (2013). Projecte "Cases d'infants". Departament de Benestar Social i Família. *Col·lecció eines 14*
- Escartín, M.J. (1992). *El sistema familiar y el trabajo social*. Escuela Universitaria de Trabajo Social
- Fernández, T. i Ponce de León, L. (2012). *Trabajo social individualizado. Metodología de intervención*. Ediciones Académicas
- Flaquer, L. (1998). *El destino de la familia*. Ariel
- Loizaga, F. (2011). Parentalidad positiva. Las bases de la construcción de la persona. *Educación social: revista de intervención socioeducativa*, 49, 70-88
- López, A. i Camps, M. (2020). La funció terapèutica del treball social en el context del centre de desenvolupament infantil i atenció precoç. Anàlisi d'una experiència compartida a través del concepte de mentalització. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 74, 55-72.
- Maccoby, E. (1992). Els rols parentals en la socialització dels infants: Una visió històrica. *Psicologia del Desenvolupament*, 28, 1006-1017
- Minuchin, S., Fishman, C. (2004). *Técnicas de terapia familiar*. Paidós
- Monereo, J.L., Triguero, L.Á. (2009). *La víctima de violencia de género y su modelo de protección social*. Tirant Lo Blanch
- Musitu, G. i Buelga, S. (2006). La comunicación familiar desde la perspectiva sistémica. Dins Pastor, Y. (coord.) *Psicología social de la comunicación. Aspectos básicos y aplicados* (p. 161-177). Pirámide

- Páez-Cala, M.L. (2019). Intervención sistémica con familias: de la linealidad a la circularidad. *Revista CS*, 28, 207-227
- Palacios, J. (1999). *La familia com a context de desenvolupament humà*. Servei de Publicacions de la Universitat de Sevilla
- Palomar, M., Suárez, E. (1993). El modelo sistémico en el trabajo social familiar: consideraciones teóricas y orientaciones prácticas. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 2, 169-184
- Preister, S. (1981). La teoría de sistema como marco de referencia para el estudio de la familia. *Revista de trabajo social*, 34, 5-17
- Rodríguez, N. (2015). Casa d'infants: un servei especialitzat en intervenció familiar. *Butlletí d'Inf@ncia*, 86
- Rodríguez, J., Pascual, L., Ortega, D. Viñas, M., Olivé, J., Fuentes-Peláez, N. (2020). El Servei d'Atenció a Famílies: un projecte d'intervenció socioeducativa amb famílies dins d'una institució residencial de protecció a la infància i l'adolescència. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 74, 123-141.
- Rubio, M<sup>a</sup>J., Varas, J. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación*. Ed. CCS
- Sallés, C., Ger, S (2011). Las competencias parentales en la familia contemporánea: descripción, promoción y evaluación. *Educación social: revista de intervención socioeducativa*, 49, 25-47
- Vílchez, R.A., Martínez-Mina, C.Y., Martínez, C. (2018). Reflexiones sobre teorías del trabajo social: evolución y aportes transdisciplinares. Dins Vílchez, R., Seña, Y., Parra, Y. (Ed.) *Enfoques, Teorías y Perspectivas del Trabajo Social y sus Programas Académicos* (pp.35-56) Cecar
- Villarreal-Zegarra, D., Paz-Jesús, A. (2015). Terapia familiar sistémica: Una aproximación a la teoría y la práctica clínica. *Interacciones. Revista de Avances en psicología* Vol. 1, 1, 45-55
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Fondo de Cultura económica
- Watzlawick, P. i Beavin, J. Jackson, D. (2011). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Herder

- Wiener, N. (1988). *Cibernética y sociedad*. Sudamericana

#### **WEBGRAFIA**

- Fundació Acció Social Infància. (2022). *Fasi. Cases d'Infants*.  
<http://www.fasi.cat/cases-infants/>
- Xarxa Santa Tecla (2022). *Fundació Casa Sant Josep de Tarragona*.  
<https://www.casasantjosep.cat/serveis/casa-dinfants/>