

LA RELACIÓ D'AJUDA

1. La relació d'ajuda
2. L'entrevista en la relació d'ajuda
3. El contracte en treball social

Encarna Canet Benavent
2n curs. Grau en Treball Social

MADRID, J. (2005): *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao. Desclée de Brower.

OKUN, B. (2001): *Ayudar de forma efectiva: counseling*. Barcelona. Paidós.

ESCODA, E. (2013): *Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social*. Tirant Humanidades.

Principis generals del TS (codi deontològic del TS, 2012)

1. Respecte actiu per la persona, pel grup i per la comunitat.
2. Acceptació de la persona amb les seues singularitats i diferències.
3. Superació de categoritzacions derivades d'esquemes prefixats.
4. Absència de judicis de valor tant sobre la persona com sobre els seus recursos, motivacions i necessitats.
5. Individualització. Cal adequar la intervenció professional a les particularitats específiques de cada persona, grup o comunitat.
6. Personalització. Cal reconèixer el valor del destinatari no com a objecte, sinó com a subjecte actiu en el procés d'intervenció.
7. Promoció integral de la persona, considerada com un tot, des de les seues capacitats potencials i els diversos factors interns i externs circumstancials.
8. Igualtat d'oportunitats, drets, equitat i participació.
9. Solidaritat. Cal implicar-se per a aconseguir una societat inclusiva. Obligació d'oposar-se a les situacions socials que contribueixen a l'exclusió, l'estigmatització o la subjugació social.
10. Justícia social.

11. Reconeixement de drets humans i socials.

12. Autonomia. Confiança en les capacitats pròpies de les professionals, sense coaccions externes.

13. Autodeterminació com a expressió de la llibertat de la persona.

14. Responsabilitat i corresponsabilitat amb la persona usuària, amb tots els subjectes que participen en la intervenció professional i amb les institucions.

15. Coherència professional. Cal conèixer i respectar el projecte i la normativa de la institució on es treballa.

16. Col·laboració professional de manera activa, constructiva i solidària en relació amb les altres persones professionals que participen en la intervenció professional.

17. La integritat exigeix no abusar de la relació de confiança amb la persona usuària, reconèixer els límits entre la vida personal i professional i no aprofitar-se de la seua posició per a obtenir-ne beneficis o guanys personals.

1. LA RELACIÓ D'AJUDA



Carl Rogers

Psiquiatre i psicòleg.
En 1942 crea les bases
de la TERÀPIA
CENTRADA EN EL CLIENT,
element fonamental de
la psicologia humanista.



Robert Carkhuff

Considerat un
científic social.
Publica diverses
obres sobre l'ajuda.

La relació d'ajuda o *counselling*

Entenem per relació d'ajuda (Madrid, 2005):

“Una trobada personal entre una persona que demana ajuda per a modificar alguns aspectes de la seua manera de pensar, sentir o actuar, i una altra persona que vol ajudar-la en aquest procés, dins d'un **marc interpersonal adequat**”.

Trobada personal

7

S'estableix una relació entre la persona que ajuda i l'ajudat. Però és una relació asimètrica (no estan en igualtat de condicions): cadascú té un rol.

La persona que demana ajuda o ajudat (A)

Pot ser una persona, una parella, una família o un grup amb unes certes característiques:

- És una persona que pateix a causa d'uns conflictes o símptomes determinats.
- Se sent desmoralitzada perquè no pot superar-los, la qual cosa la porta a perdre autoestima i a la desesperança.
- Pensa que l'origen del sofriment queda fora del seu control.
- Creu que el canvi és possible
- Sap que ha de participar activament en la solució del seu problema.

L'ajudat vol modificar alguns aspectes de la seua manera de pensar, sentir i actuar

La relació d'ajuda ha d'oferir un **abordatge integral** del problema de l'ajudat, sense oblidar cap aspecte de l'àmbit de la persona. Es busca el **canvi**.

La persona que ajuda o agent d'ajuda (AA)

Pot ser qualsevol persona en diversos contextos: mare, professora, amiga, treballadora social... No és una simple observadora.

Marc interpersonal adequat per a l'ajuda

El context és diferent per a cada cas: amic-amic, mare-filla, professora-alumne, treballadora social-usuari...

La relació d'ajuda

- La relació d'ajuda no pot limitar-se a **donar solucions, consolar, minimitzar** els problemes o superar situacions d'urgència però mantenint les mancances de fons.
- Per a provocar veritables canvis, cal centrar-se no sols en el problema, sinó també en la persona.
- Rogers i Carkhuff van dissenyar models d'intervenció coneguts com a **no directius i centrats en la persona**, que superen els models paternalistes o autoritaris.

Actituds fonamentals en la relació d'ajuda



ACTITUD EMPÀTICA

- Escolta activa
- Comprendre i transmetre comprensió

ACCEPTACIÓ INCONDICIONAL

- Acceptar sense condicions
- Consideració positiva

CONGRUÈNCIA

- Capacitat de ser un mateix
- Autenticitat

Actituds fonamentals en la RA

1. Actitud empàtica

Disposició de l'AA per a posar-se en la situació existencial de l'A:

- ✓ A comprendre el seu estat emocional.
- ✓ A prendre consciència dels seus sentiments.
- ✓ A posar-se en la seua experiència.
- ✓ Es tracta de comprendre i transmetre comprensió a l'altra persona.
- ✓ L'actitud de comprensió empàtica es concreta en **l'escolta activa**.

Efectes positius de l'actitud empàtica

11

- L'A se sent **valorat i acceptat** com a persona.
- Se sent **reafirmat** en la seua pròpia existència com a persona autònoma i valuosa.
- Aprèn a acceptar els propis **sentiments**.
- A confiar en la seua pròpia **experiència**.
- Fomenta la **responsabilitat**.
- Contribueix eficaçment a superar la **soledat**.

Actituds fonamentals en la RA

2. Acceptació incondicional o consideració positiva

Acceptar sense condicions la persona a qui es vol ajudar, el seu present i passat, la seua manera de viure.


- Sense judicis de valor, amb respecte.
- Mostrar una actitud de confiança envers ell i les seues capacitats.

Actituds fonamentals en la RA

2. Autenticitat o congruència

- És la capacitat de ser una mateixa.
- És més que la sinceritat.
- Implica un bon coneixement d'un mateix i sintonia entre la vivència, la consciència de la vivència i la manifestació exterior.





14

Problema relacional i problema objectivat (Madrid, 2005)

Durant la relació d'ajuda, la persona ajudada s'ha d'enfrontar a dos problemes:

- El problema relacional
- El problema objectivat

El problema relacional

- Ha de desvelar la seua intimitat davant de l'AA i exposar-se a un possible rebuig o desvaloració.
- Li preocupa la imatge que pot donar de si mateix ("no trobe faena, no aguante el fill, la mare em destrossa la vida, van abusar de mi en el passat" ...).
- Prejudicis sobre la professional: control, sanció, privacitat...

El problema objectivat

- El problema que el fa patir, el motiu de consulta.
- L'A considera aquest problema una cosa objectiva i fora del seu control.

Problema relacional i problema objectivat (Madrid, 2005)

L'objectiu és **ajudar a superar aquests dos problemes**, amb les característiques peculiars de cada persona i situació.

Cada persona pot donar més o menys importància a un dels elements.

Madrid denomina **model conjuntiu de relació d'ajuda** aquest model d'RA perquè intenta resoldre els dos elements de manera simultània.

El problema objectivat

- El problema no és una entitat autònoma, només existeix a través de les persones. De fet, una mateixa situació pot ser un problema espantós per a una persona i un fet sense importància per a una altra.
- Els problemes consisteixen en una conducta present indesitjada que dificulta la consecució de metes per al benestar de la persona.
- Aquesta conducta de vegades pot xocar amb alguna norma social i és considerada desviada, perillosa, rara, perjudicial (exemple: consum de tòxics).
- La conducta ha de ser repetida per a ser un problema.

El problema objectivat

- ▶ El problema apareix quan un conflicte o dificultat s'enfoca inadecuadament.
- ▶ S'intenta fer front al problema de manera equivocada aplicant una dosi més elevada de la mateixa solució errònia, i el problema esdevé més gros.
- ▶ Els problemes humans solen tenir una naturalesa complexa, tenen diverses causes i condicions, es relacionen amb altres problemes, creences, sentiments, cognicions... La nostra intervenció ha d'anar dirigida a tots aquests elements.

Categories de problemes

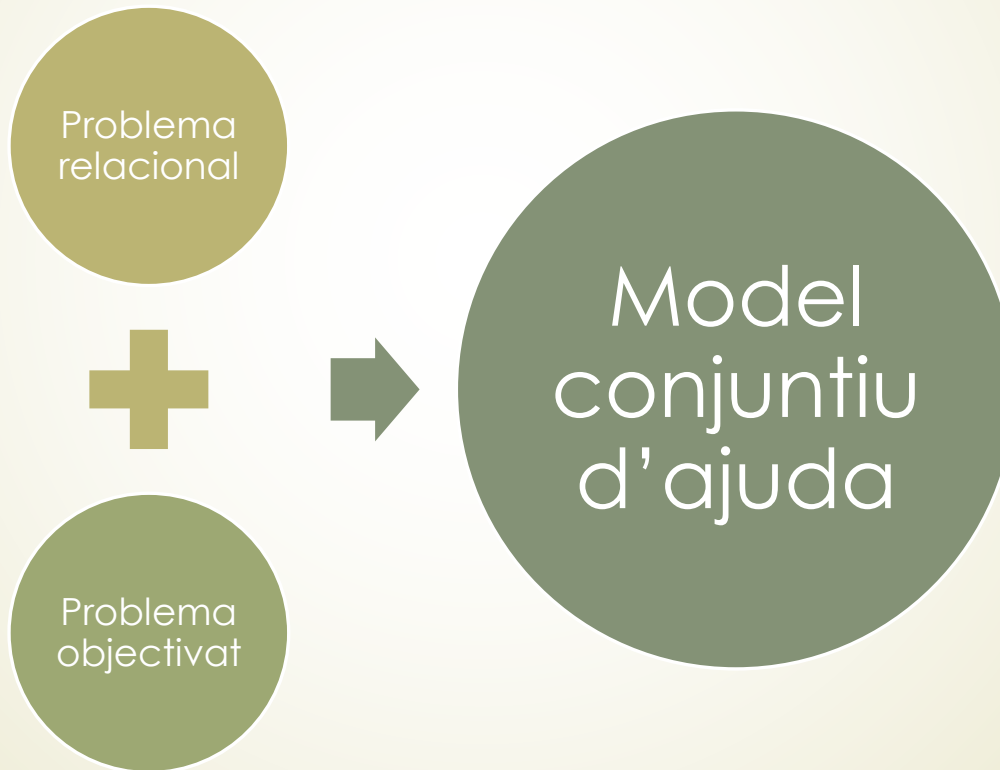
20

Nardone i Watzlawick (1990) engloben els problemes de les persones al voltant de tres categories:

- a) La interacció entre el subjecte i ell mateix: problemes d'autoestima, de no estar a gust amb un mateix, manca de sentit existencial.
- b) La interacció entre el subjecte i els altres, problemes del subjecte amb el seu medi relacional més pròxim: família, veïns, amistats, companys de feina.
- c) La interacció entre el subjecte i el món: l'ambient social, els valors i les normes que regulen el context del subjecte.

Si una d'aquestes categories no funciona bé, les altres deixen de funcionar correctament perquè les tres àrees són interdependents i s'influeixen recíprocament.

Model conjuntiu d'ajuda (Madrid, J.)



PROCÉS DEL PROBLEMA OBJECTIVAT

1. Comprensió
del problema

3. Canvi de
comportament

2.
Reestructuració
del problema

4. Finalització
de la relació
d'ajuda

El procés del problema objectivat

Etapa I: comprensió del problema

Comprensió del problema per part de l'AA

- El problema central: què, quan, on, com, per què, respecte a qui...
- La gravetat del problema (amb les valoracions subjectives de la persona).
- Sentiments principals que experimenta.
- El significat personal que té per a ella el problema; mecanismes a través dels quals el manté; elements que contribueixen a aguditzar-lo.

El procés del problema objectivat

Etapa II: reestructuració del problema

Objectiu: deixar de pensar que el problema és fora i s'escapa al seu control (mal caràcter del cònjuge, fracàs escolar dels fills, dificultats laborals...) i començar a pensar que **ell és part del problema** i que fins i tot col·labora a mantenir-lo.

Obliga l'ajudat a canviar el seu marc conceptual i emocional.

El procés del problema objectivat

➤ Etapa III: canvi de comportament

Una vegada que l'A ha pres consciència de la seua situació, s'ha de proposar canvis de comportament a fi de resoldre el seu problema.

Què és el que es compromet a fer per a resoldre'l?

Meta realista, objectius, comportaments concrets i avaluable.

➤ Etapa IV: finalització de la relació d'ajuda

Manteniment dels èxits aconseguits.

Integració en grups d'autoajuda (si és el cas).

2. L'ENTREVISTA



Fases de l'entrevista d'ajuda

PREPARACIÓ DE L'ENTREVISTA

- Repàs d'informació
- Desenvolupament de l'esquema

INICI DE L'ENTREVISTA

- Recepció i salutació
- Establiment de la sintonia (*rapport*)

COS DE L'ENTREVISTA

- Desenvolupament

TANCAMENT

- Consolidació
- Resum i comiat

AVALUACIÓ

- Aspectes significatius
- Reflexió

Fases de l'entrevista d'ajuda

a) Preparació de l'entrevista

Repasar la informació que ja es té sobre la persona entrevistada.

Preparar el material necessari per a l'entrevista.

Traçar un possible esquema de la sessió.

b) Inici de l'entrevista

Recepció i salutació: el primer contacte serveix per a mostrar interès per l'altra persona i eliminar prejudicis o pors sobre nosaltres.

Creació de sintonia (*rapport*): cal establir un clima de confiança que facilite la col·laboració de la persona entrevistada. L'entrevistadora ha de mantenir una sèrie de qualitats bàsiques com ara l'autenticitat personal, la valoració i consideració positiva, la comunicació empàtica i la cordialitat i el compromís personal.

Enquadrament de l'entrevista: línies generals dins de les quals es farà l'entrevista: tema, estratègies, objectius, temps disponible, normes... Cal saber la disposició de la persona entrevistada.

c) Cos de l'entrevista: és la part central i la que ocupa més temps. És diferent segons els models d'entrevista:

- Estructurada
- No estructurada
- D'informació
- Diagnòstica: vol conèixer informació
- Terapèutica: vol provocar canvis
- De seguiment

d) Tancament de l'entrevista

- Serveix per a consolidar les fites assolides durant l'entrevista. És bo comunicar que s'acosta el final de l'entrevista quan falten pocs minuts.
- Cal resumir els aspectes més importants tractats i suggerir tasques que l'ajudat pugui anar fent fins a la pròxima sessió, perquè tingui la sensació que ell pot fer-hi alguna cosa.
- És recomanable acabar l'entrevista en un moment positiu en l'àmbit anímic de la persona usuària. Amb això arribarem al comiat formal.

e) Avaluació de l'entrevista

Reflexió i presa de notes sobre aspectes significatius:

- Dades biogràfiques.
- Interrogants suscitats en l'entrevista.
- Hipòtesis de treball per confirmar posteriorment.
- Bloquejos que puguen observar-se en l'ajudat o en l'agent d'ajuda.
- Necessitat de supervisió, etc.

La destresa d'escoltar

L'escolta és una destresa humil a la qual no es concedeix la importància que té, ni en la vida quotidiana ni en la relació d'ajuda.

En el nostre aprenentatge dediquem moltes hores a l'escriptura, la lectura i el llenguatge parlat, però no dediquem temps a ensenyar a escoltar.

Es calcula que el temps que l'AA dedica a escoltar és entre el 60% i 80% del temps total de la intervenció.

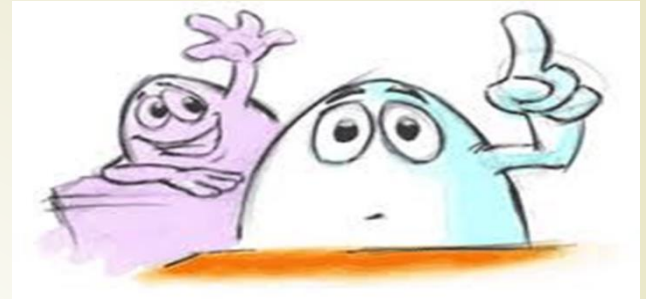
"Ens han donat dues orelles, però en canvi, només una boca, perquè puguem escoltar més i parlar menys".

Zenó d'Elea (segle V aC)

Errors freqüents en l'escolta

- Escoltar no és esperar simplement que l'altre acabe de parlar.
- Escoltar **no és un procés natural** com dormir o respirar, no és espontani i requereix entrenament i dedicació.
- L'escolta es pot ensenyar i es pot aprendre.
- Cal parar atenció al llenguatge verbal i no verbal.
- Escoltar no és igual que sentir o oir.
- **Sentir** o **oir** és un procés fisiològic: les ones rebudes a les orelles causen vibracions que es transmeten al cervell. És un acte sensorial.
- **Escoltar** NO és un procés automàtic. Ocorre quan el cervell reconstrueix els impulsos electromagnètics i els assigna un significat determinat.

La pregunta



Les **preguntes obertes** donen llibertat per a contestar sobre el que es vulga i, per tant, proporcionen molta informació: “Com va tot? Què vols explicar-me? Quin és el motiu de la cita?”.

Les **preguntes de final tancat** del tipus sí/no, blanc/negre limiten la possibilitat de resposta i, en conseqüència, és més difícil obtenir informació a través seu. Però són més útils en cas de persones a les quals, per caràcter o perquè han viscut una situació traumàtica, els costa molt parlar.

“Des que els pares s'han separat, et sents bé o malament?”

La pregunta

36

Pregunta directa o de tipus **què**: són preguntes que interpel·len l'interlocutor i tenen estructura clara de pregunta.

“Què t'ha portat a demanar cita en serveis socials?”

Preguntes circulars: s'empren quan hi ha diverses persones entrevistades; es fan preguntes encreuades per a fer que tothom hi participe i poder veure les relacions que s'hi estableixen.

“Com creus que se sent la teua germana quan ta mare la castiga?”



Pregunta implícita o indirecta: no té una estructura lingüística de pregunta, no demana clarament, deixa el màxim d'opcions per a respondre.

L'entrevistadora mostra inquietud per conèixer alguns aspectes de l'ajudat, però li permet contestar o callar
“Estic intentant imaginar les coses que degueren passar-te pel cap durant l'accident”.

“No estic segura d'haver entès bé què m'has volgut dir amb la frase «estic feta un embolic»”.

Criteris per a l'ús de les preguntes

38

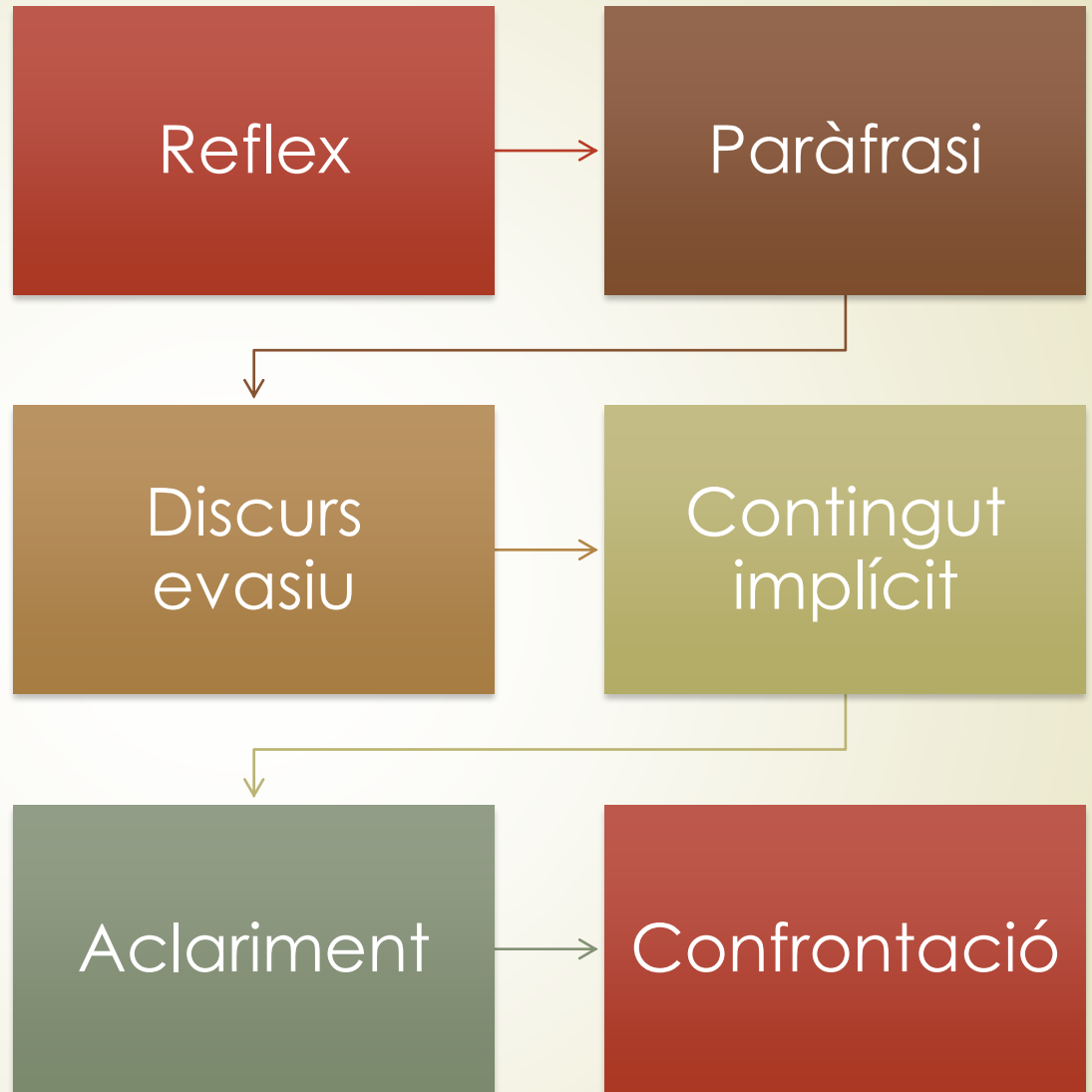
1. Les preguntes dirigides personalment al subjecte, emprant tu, vostè o dient-li pel nom, tendeixen a generar respostes més fiables que si la pregunta es formula de manera abstracta: “**Maria, ¿vostè va veure l'avió?**”, en lloc de: “**es veia l'avió?**”.
2. L'enunciat de la pregunta NO ha de suggerir la resposta o condicionar-la:
“**Com són les relacions amb la seua dona?**” en lloc de: “**vostè maltracta la seua dona?**”.
3. L'enunciat d'una pregunta no ha de contenir alternatives tancades del tipus: “**era rossa o morena?**” (excepte en les preguntes tancades).

Criteris per a l'ús de les preguntes

39

4. Les preguntes han de fer-se de manera que la resposta no siga molt extensa. És preferible fer unes quantes preguntes, però sense bombardejar.
5. Abans de fer la pregunta val més assegurar-se que l'entrevistat té prou coneixements per a contestar.
6. És bo recórrer a exemples que ajuden a veure clar el sentit del que es pregunta.
7. L'estructura i el lèxic de la pregunta han de ser senzills i clars.
8. Podem usar tota mena de preguntes depenent del moment i la persona.

Tècniques verbals per a obtenir informació



Reflex

- ▶ La TS recull el contingut emocional d'allò que ha comentat la persona entrevistada perquè se senta compresa i animar-la a fer que s'expresse.
- ▶ Exemple: “et sents ofesa per la forma com s'ha comportat amb tu”.

Paràfrasi

- La TS recull breument allò que la persona entrevistada ha manifestat, però sense imitar-la.
- Se centra en el contingut conceptual del missatge.
- Exemple: “vostè ha comentat que normalment el seu marit no és puntual”.

Discurs evasiu

- ▶ La persona entrevistada evita parlar de determinats assumptes i canvia de tema davant d'alguna pregunta.

Contingut implícit

- Són significats que no s'expressen explícitament, però que poden deduir-se del que l'entrevistada diu.
- Pot ser de forma conscient o inconscient.

“Vostè ja sap com és aquesta gent”

Aclariment

- Es tracta de preguntes a l'entrevistada per confirmar que s'ha entès correctament allò que ha dit i aclarir el contingut del missatge. Així s'eviten les hipòtesis o les conclusions errònies.

“El que tractes de dir-me és...”

“Vols dir que...”

Confrontació

- La TS mostra a la persona ajudada les incongruències i contradiccions que troba en el seu discurs.

“Dius que no et fa feliç, però continues la relació”.

És una eina que serveix per a establir les bases de la relació d'ajuda.

S'arriba a acords sobre com serà la relació: horari, nombre de sessions, puntualitat, normes, sense violència, sense insults...

S'aconsegueix una atmosfera de proximitat i acceptació sobre la intervenció que es durà a terme.

- Es converteix en una referència per a la intervenció, però ha de ser flexible i modificable.
- Aporta una direcció que cal seguir entre la usuària i la TS.
- Evita expectatives errònies perquè les dues parts saben on volen/poden arribar.
- Implica que la persona es fa responsable del seu procés; és part activa del seu canvi.
- Aporta una base per a poder avaluar la nostra intervenció posteriorment.