

# e-YOUTH!

## PR04: GUIA PEDAGÒGICA I RECURSOS DE FORMACIÓ

---



Un projecte de

sup<sup>GIRONA</sup>port

## 01 INTRODUCCIÓ 05

- 1.1 Quins objectius persegueix el projecte E-YOUTH? 05
- 1.2 Reflexions: Empoderant a professionals; habilitats i eines per a l'autonomia i la inclusió dels joves 06

## 02 CAPÍTOL 2: LES HABILITATS PROFESSIONALS I LES NARRATIVES DELS JOVES ENTESES COM A EINES DE CANVI 07

- 2.1 Síntesis de les Habilitats Emocionals, Estratègies i Intervencions Directes 07
- 2.2 Storytelling 11
- 2.3 Com utilitzar l'storytelling com a eina narrativa 12
- 2.4 L'Storytelling i la Planificació Individual en matèria d'Inclusió destinada a l'afrontament de transicions vitals i moments crítics 15
- Referències 16

## 03 CAPÍTOL 3: LA CO-PRODUCCIÓ, L'ENTREVISTA MOTIVACIONAL I ELS MÈTODES PATH; EXPLORANT I DESENVOLUPANT EL NOSTRE POTENCIAL PROFESSIONAL 17

- 3.1 L'Entrevista Motivacional: secrets i consells 19
- Entrevista Motivacional: Exemples reals 19
- Preparació 19
- Implementació 20
- "OARS" com a mètode per portar a terme Entrevistes Motivacionals (construir una bona relació) 21

- 3.2 El mètode PATH: construït "Vincles de Suport" des d'una altra perspectiva 21

Preparació 22

Implementació 22

- 3.3 Reflexions sobre com aquestes metodologies poden promoure l'autonomia dels joves amb Necessitats Complexes, construït un camí cap a la Vida Independent 23

Referències 24

## 04 CAPÍTOL 4: NECESSITATS COMPLEXES I METODOLOGIES D'INTERVENCIÓ GAMIFICADES 25

- 4.1 El mapeig de les Necessitats Complexes: dels objectius a les històries de vida 25

- 4.2 Pautes pedagògiques dirigides a la implementació de Metodologies d'Aprenentatge Gamificades i d'Activitats de Role-Playing 29

Referències 31

## 05 CAPÍTOL 5: CANVI DE PARADIGMA: NOUS HORIZONS SOCIALS 34

- 5.1 Establir nous horitzons socials 34

Experiència de primera mà 34

Co-creació 35

La implicació d'actors rellevants 35

- 5.2 Formulació de recomanacions polítiques 36

Identificar un problema 36

Polítiques basades en l'evidència 36

Escollir una audiència-objectiu 36

Interseccionalitat i co-creació 37

Incorporar instruments existents 37

El missatge ha de ser clar 37

Disseminació de les recomanacions polítiques 37



Aquest document inclou recursos pedagògics i formatius, dissenyats des d'una perspectiva pràctica. Aquestes eines i metodologies d'intervenció ajudaran als professionals a proporcionar suport a **joves amb Necessitats Complexes**. Tanmateix, hem d'indicar que es tracta d'un recurs meticulosament desenvolupat per un equip d'educadors i treballadors socials, psicòlegs, criminòlegs i professors, que ofereix les instruccions, estratègies i eines necessàries per promoure entorns d'aprenentatge efectius dins del context dels joves. Específicament, aquestes eines han estat desenvolupades amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones ateses.

El manual inclou un ampli conjunt de capítols per proporcionar suport i atenció als joves:

- **Capítol 1:** Introducció.
- **Capítol 2:** Les habilitats professionals i les narracions dels joves enteses com a eines de canvi.
- **Capítol 3:** L'Apropament de la Coproducció, Entrevistes Motivacionals i el Mètode PATH; explorant i desenvolupant el nostre potencial professional.
- **Capítol 4:** Necessitats Complexes i com emprar metodologies gamificades.
- **Capítol 5:** El Paradigma del Canvi: Nous Horitzons Socials.

Aquest recurs pedagògic ofereix **pautes pràctiques** relatives a la implementació de mètodes de formació apropiats, que engloben els diversos estils d'aprenentatge i les diferents preferències dels estudiants.

Més enllà de les **estratègies educatives** emprades, aquest document proporciona **plans formatius**, activitats pedagògiques i eines d'anàlisi pensades específicament per aquells professionals que treballen amb joves.

En general, aquest manual pedagògic –i el currículum formatiu definit implícitament– constitueix una eina indispensable pels educadors que cerquen formes de millorar la qualitat de l'educació i que, al mateix temps, propicien el desenvolupament dels joves. Proporcionant els coneixements, habilitats i recursos necessàries, el manual empodera als professionals i possibilita que tinguin un impacte significatiu sobre les vides dels joves, contribuint al seu desenvolupament personal.

# Introducció

## 1.1 Quins objectius persegueix el projecte E-YOUTH?

El projecte E-YOUTH té uns **objectius clars i ambiciosos**:

[Primer] Hem creat un conjunt d'eines amb la intenció de promoure l'autonomia dels joves. Concretament, la **Metodologia E-YOUTH**, aquest manual pedagògic i la resta de materials formatius il·lustren com proporcionar suport a joves, promovent que prenguin les seves pròpies decisions i que puguin resoldre els seus problemes i conflictes d'una forma pacífica. En aquest punt, necessitem aclarir que els materials han estat elaborats pensant en els col·lectius més vulnerables; especialment, en els **joves amb dificultats adaptatives** (amb o sense discapacitat) que hem recollit sota l'etiqueta de Necessitats Complexes.

Molts joves prenen decisions sense pensar en les possibles conseqüències i resultats de llurs accions, a vegades danyant a les persones que els envolten com, per exemple, als seus pares, amics i veïns. Donats llurs daltabaixos emocionals i impulsivitat, els joves reaccionen vulnerant els drets i les llibertats dels altres, generant alarma social en casos extrems. Aquesta impulsivitat i, inclús, les possibles reaccions agressives no permeten que guanyin autonomia i independència. De fet, necessitem entendre que **la autonomia depèn directament dels recursos i habilitats** que els joves tenen **per regular les seves emocions i sentiments i per preparar plans estratègics**, dissenyats d'acord a un anàlisi situacional realista. Si els joves no saben com dissenyar i implementar bons plans d'acció, d'acord als seus objectius vitals, i ignoren com regular les seves emocions negatives, llur autonomia es veurà molt limitada. Per aquestes raons, aquest manual pedagògic, la Metodologia E-YOUTH i la resta de materials formatius tracten de proporcionar pautes útils i pràctiques per atendre als joves. Podem traduir totes aquestes pautes en els següents objectius concrets, vinculats a la autonomia (comprenent aquesta com una de les metes principals del projecte):

- **Donar suport als joves per a que desenvolupin les seves habilitats i competències;** i, així, puguin prendre les seves pròpies decisions després d'analitzar les conseqüències potencials dels diferents cursos d'acció.
- **Promoure que els joves adquireixin tècniques** per regular les pròpies emocions i conflictes interns.
- **Donar suport als joves, encoratjant-los a aprendre a dissenyar plans**, contemplant les necessitats i interessos dels altres i, també, els seus propis projectes de vida.

Per una altra banda, **molts joves no reben el suport que realment necessiten**. Les seves famílies no saben com ajudar-los. Les seves amistats –si han establert vincles emocionals reals amb els seus iguals– sovint no poden proporcionar el suport més apropiat. I els seus veïns els contemplen com a problemes irresolubles. Aquestes circumstàncies dificulten que els joves decideixin involucrar-se en la vida comunitària i, per tant, participar en activitats socials. Si el seu entorn no fa un esforç per guiar-los, per què han de participar en assumptes comunitaris? Si les seves pròpies comunitats no tenen en compte les seves dificultats, necessitats i interessos, sovint oblidant els seus drets, per què els joves haurien de respectar les normes socials?

De fet, ens trobem amb moltes situacions conflictives en les quals els joves tracten, conduïts pel ressentiment, de trencar les regles enfrontant-se a la autoritat. En qualsevol cas i en relació a aquestes consideracions, els joves amb **Necessitats Complexes** consideren que no tenen raons per participar en la seva comunitat ni buscar el suport que requereixen. Tanmateix, senten que el seu entorn no entén els seus problemes, ignorant llurs objectius de vida. Llavors, tots aquests escenaris problemàtics, **conduïx a l'exclusió social d'aquests col·lectius vulnerables**. Per prevenir aquest risc d'exclusió, aquest manual pedagògic i, també, la Metodologia E-YOUTH promouran l'assoliment dels següents objectius:

- **Ensenyar als professionals a identificar i analitzar** les *Necessitats Complexes* dels joves per, al mateix temps, dissenyar plans d'inclusió comunitària basats en els seus interessos i objectius de vida. A efectes pràctics, aquest objectiu està també estretament relacionat amb la promoció de l'autonomia de les persones ateses.
- **Garantir que els professionals disposen de les eines i mètodes** necessaris per prevenir i gestionar els conflictes que els joves tenen amb llurs famílies, amics i veïns.
- **Possibilitar que els professionals sàpiguen com involucrar a les famílies i a les comunitats en l'elaboració de Plans de Suport**, dissenyats per promoure l'autonomia i la inclusió social dels joves. Sense la participació directe de l'entorn social és molt difícil assolir aquestes metes.

## 1.2. Reflexions: Empoderant a professionals; habilitats i eines per a l'autonomia i la inclusió dels joves

Probablement, una de les tasques més importants que hem de realitzar com a professionals és **reflexionar sobre el nostre rol i sobre les habilitats que necessitem desenvolupar per promoure l'autonomia i la inclusió social dels joves**. Per tant, i abans de presentar els materials pedagògics, necessitem respondre a les següents preguntes; qüestions rellevants que ens ajudaran a definir les nostres metes i responsabilitats professionals:

- Quines habilitats i competències necessitem adquirir i desenvolupar com a professionals, si pretenem incrementar l'autonomia i la inclusió social dels joves?
- Quines eines i metodologies hauríem d'aprendre a utilitzar per esbrinar quins problemes, necessitats i projectes de vida tenen els joves? I quines d'aquestes hauríem d'incloure en les nostres tasques professionals quotidianes?
- Com podem –i on hem- implementar les noves habilitats, competències, eines i metodologies per afrontar reptes professionals? Al cap i a la fi, els joves poden experimentar una ampla varietat de *Necessitats Complexes*, problemes i conflictes; en conseqüència, necessitem pensar com flexibilitzar l'ús d'aquests mètodes innovadors.



# Les Habilitats Professionals i les Narratives dels Joves enteses com a Eines de Canvi

## 2.1 Síntesis de les Habilitats Emocionals, Estratègies i Intervencions Directes

El primer resultat del projecte E-YOUTH, anomenat Mapeig Intersectorial de les Habilitats i Competències dels Professionals, és un article que recull els resultats de l'estudi qualitatiu realitzat durant les primeres etapes de desenvolupament del projecte, l'any 2021. Aquesta recerca pretén contribuir a l'establiment de vies de millora competencial i reforçament d'habilitats professionals traçant un Perfil Competencial Unificat, que identifica i entrellaça, de forma coherent, les habilitats, actituds i el coneixement necessari quan treballem amb Joves amb *Necessitats Complexes* (YPWCN). Amb aquest propòsit, els socis del projecte vam disseminar entre els seus treballadors i xarxa d'aliances un qüestionari compost per 17 preguntes. Els participants van haver de descriure les seves tasques diàries i llurs intervencions, seleccionant les 3 o 4 habilitats que consideressin essencials per portar a terme la seva feina i, tanmateix, van haver de valorar les actituds que empren en funció de la seva importància i prevalença.

Després de recollir dades estadístiques a partir dels 84 professionals enquestats, vam extreure de la base de dades online relativa a Habilitats, Competències i Ocupacions Europees els perfils ocupacionals dels participants (identificant si eren treballadors socials, professors, tutors, etc). La majoria de participants (62%) treballaven en el sector de la salut mental i de les ONG's, seguits per aquells que realitzaven les seves tasques en el sector de l'Educació (23%) i dels que es dedicaven a l'Assessorament Laboral (8%) i a l'Administració (7%). Llavors, nosaltres vam procedir a comparar les habilitats escollides amb més freqüència pels participants amb aquelles que apareixen en la majoria (si no en tots) dels perfils ocupacionals.

En primer lloc, aquesta anàlisi comparativa ens va ajudar a formular una definició comprensiva de competència. Les Competències descriuen com els professionals realitzen una tasca; i no indiquen, només, alguna cosa que es té o no. Per actuar de forma competent, els professionals necessiten combinar tres elements: habilitats o aptituds, actituds i coneixements. Vam identificar 3 categories d'Habilitats [relatives a (1) la Comunicació i a les Relacions Socials, (2) al Guiatge i a l'Assessorament, (3) a la Vida i al Civisme], 4 Qualitats importants (Observació, Escolta Activa, Mediació i Transparència), 5 Actituds essencials (Planificació, Assertivitat, Autocontrol, Cocreació, Acceptació dels Altres) i, finalment, 3 Dominis de Coneixement (Polítiques, Ciències Socials, Tipus de Discapacitat i cures) necessaris per proporcionar un suport de qualitat.

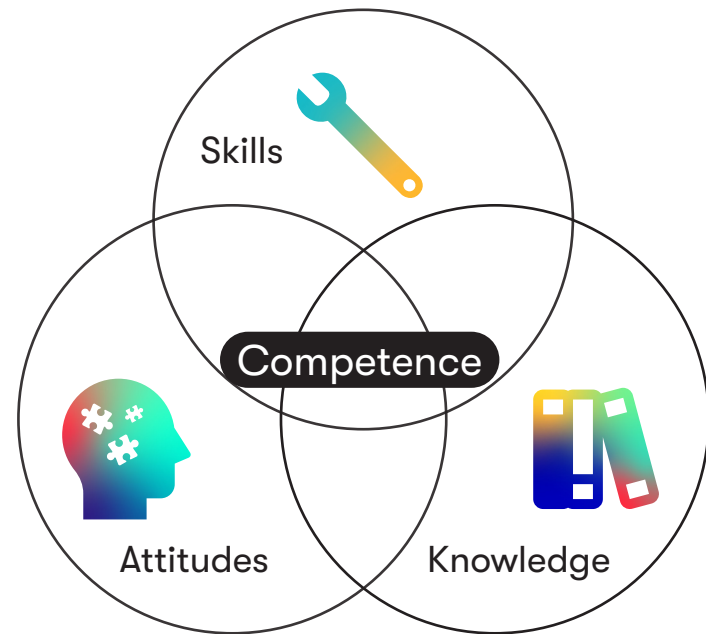


Figura 1: Habilitats Socials i Comunicatives

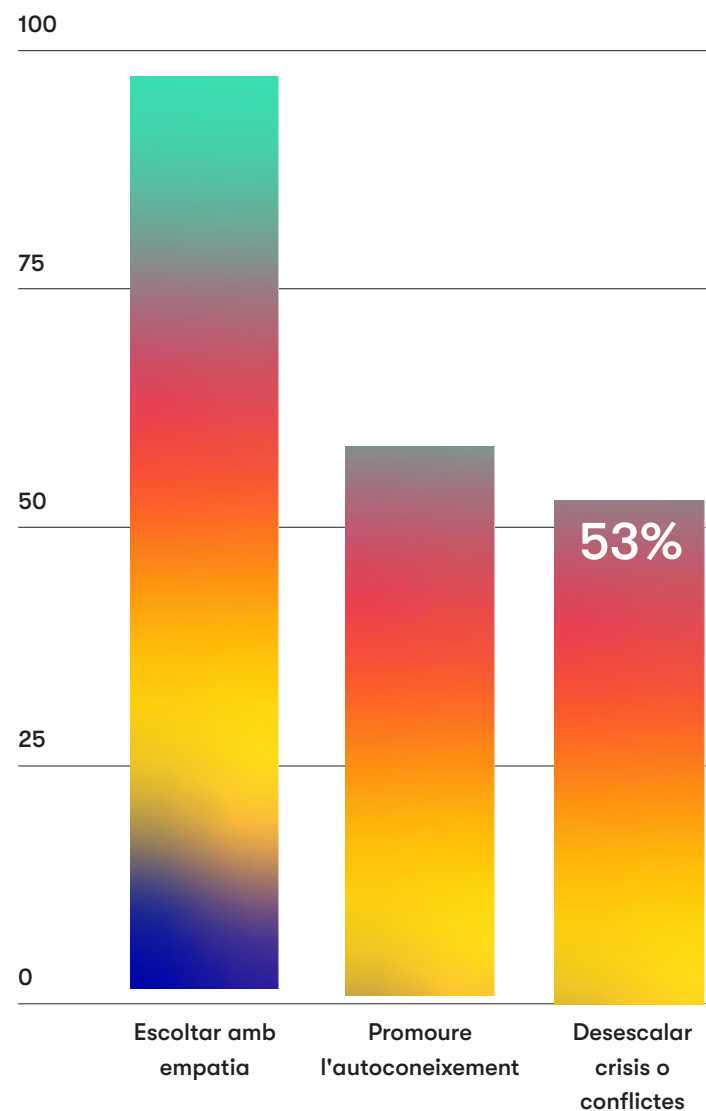


Figura 2: Habilitats Socials i Comunicatives

Hem d'indicar que el Mapeig Intersectorial de les Habilitats i Competències dels Professionals no constitueix una eina prescriptiva. Tampoc hem d'entendre el Perfil Competencial Unificat com un recull de recomanacions, donada les dimensions de la mostra d'estudi. En realitat, suposa un aproximament al que proposarem en la resta de capítols d'aquest manual. No obstant això, aquest perfil contribueix aportant una definició de què hem d'entendre per competència i una panoràmica que recull les competències actuals dels professionals-remarcant ho d'actual. Una investigació addicional és necessària per aprofundir en una comparació entre els diferents països.

Els professionals s'escarrassen en generar confiança i construir vincles de suport de llarga durada amb els joves als quals atenen, ja sigui en entrevistes formals o en discussions informals. Amb aquest propòsit, desenvolupen –i basen llurs intervencions en- habilitats que els converteixen en millors comunicadors i que afavoreixen una gestió efectiva de situacions conflictives o de crisi.

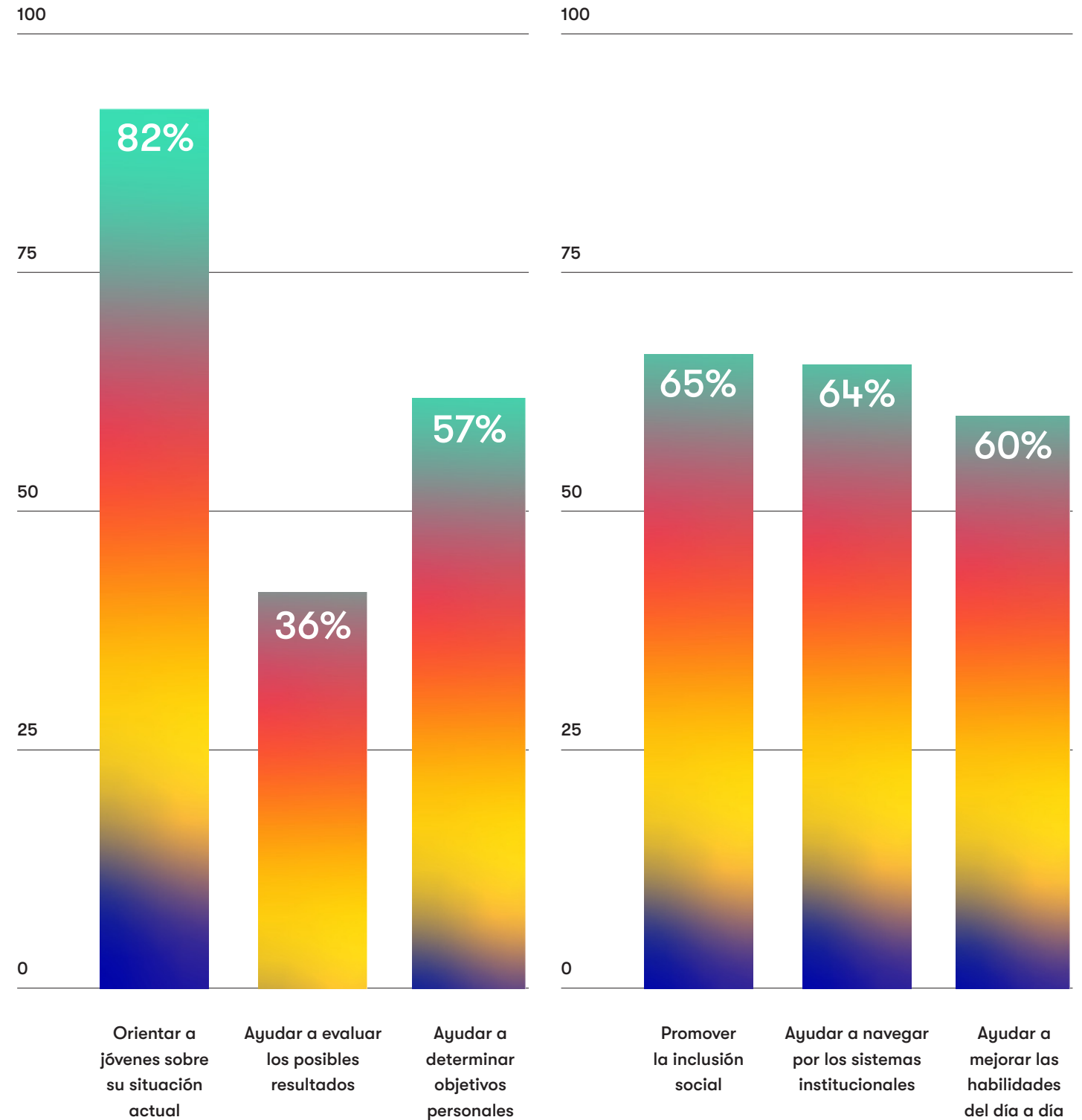


Figura 3: Habilitats d'Orientació i Assessorament

Els professionals intenten convertir-se en guies pels joves amb l'objectiu de promoure millores en llurs situacions i circumstàncies. Per aquesta raó, desenvolupen habilitats que els ajuden a recollir i proporcionar informació sobre i per als col·lectius vulnerables atesos, utilitzant aquestes destreses per co-crear suports o plans d'intervenció personalitzats amb els quals els joves estiguin d'acord.

Figura 4: Diagrama de barres. Competències vitals i cíviques. Elaboració pròpia

Una de les prioritats dels professionals és garantir que els joves amb Necessitats Complexes es converteixen en una part activa de la societat; per exemple, promovent l'accés als serveis comunitaris i els seus drets. En aquesta línia, els professionals aprenen les habilitats necessàries per defensar i promoure els drets dels joves, preferiblement amb la seva col·laboració o obtenint el seu consentiment informat.



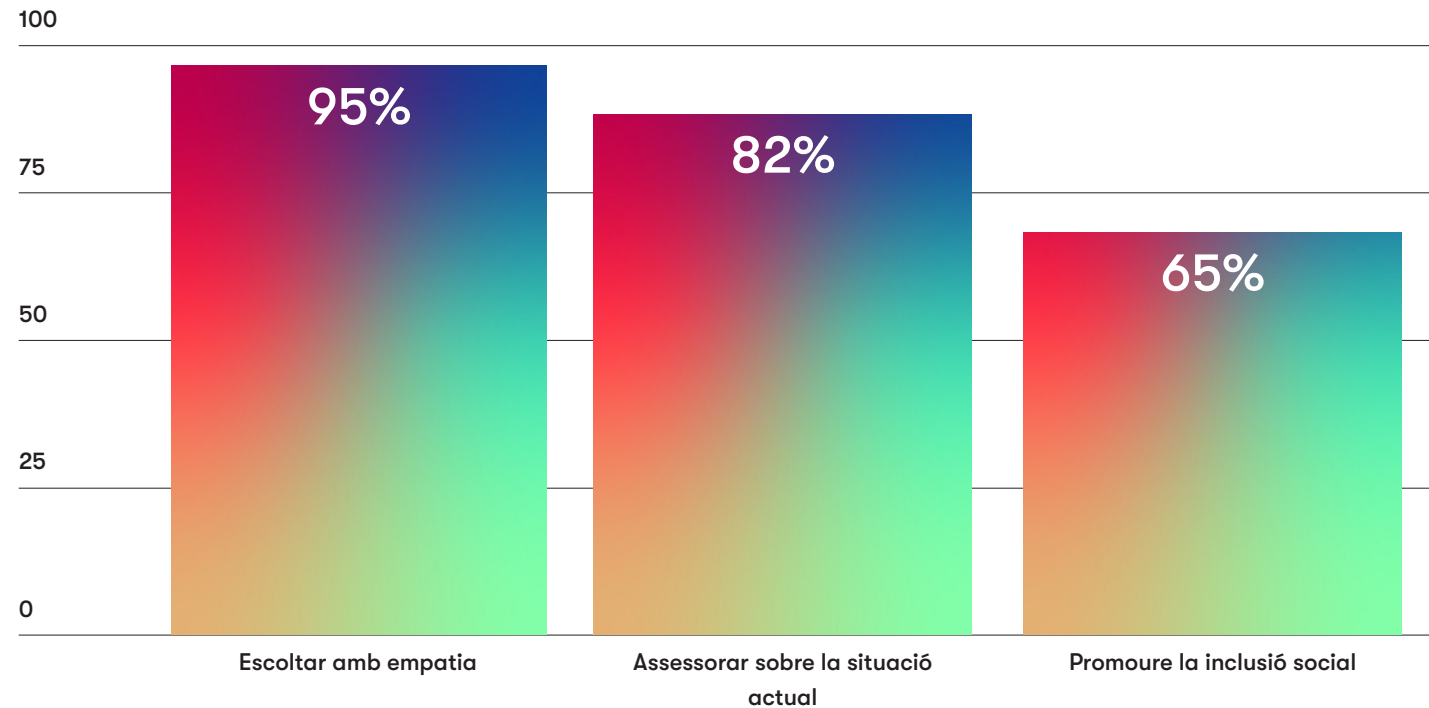


Figura 5: Actituds

Afegiu la descripció de cada tipus d'habilitat a la Síntesi principal si preferiu aquest enfocament.

<b>Planificació</b>	●	<b>Improvisació</b>
<b>Assertivitat</b>		<b>Replegament</b>
<b>Impulsivitat</b>	●	<b>Autocontrol</b>
<b>Cocreació</b>		<b>Uniletaralitat</b>
<b>Prejutjar</b>		<b>Acceptació</b>

Figura 6: Dominis de coneixement

<b>Policies</b> Know about and abide by crisis, resource and team management policies as well as inter- and national laws	<b>Social sciences &amp; humanities</b> Stay alert on latest academic publications in one's work field and be able to reflect ethically on work	<b>Disability types &amp; care</b> Know about the health factors that can affect youth and how to treat or care for them
--	--	---

Figura 7: Resum conceptual. Àmbits de coneixement. Elaboració

## 2.2 Storytelling

Tot va començar amb els dibuixos i les pintures. Malgrat això, com a part essencial de l'evolució humana, amb el pas del temps vam desenvolupar el llenguatge i les paraules. Això ens va permetre verbalitzar i expressar els nostres pensaments. Les històries són un fenomen purament humà i compleixen moltes funcions. A través de les narracions podem comunicar diferents intencions i, alhora, aquestes poden ser explicades de moltes maneres diferents.

Hem d'entendre que les històries van sorgir de diverses necessitats i experiències. Però, les més rellevants són la necessitat de donar sentit a les nostres vides i trobar un significat en allò que fem i que ens envolta. La "generació de significat vital" té relació a com construïm, entenem i donem sentit als esdeveniments, relacions i a nosaltres mateixos (Frühmann et. Al., 2019).

Victor Frankl (1946) va establir que la motivació essencial de les persones es descobrir el significat de les nostres vides. De fet, va puntualitzar que podem trobar el sentit de les nostra existència inclús en les experiències més tràgiques. Tanmateix, considerava que podem donar sentit a les nostres vivències simplement per emprar i/o experimentar certs valors socials en la nostra quotidianitat (Frankl in Frühmann et. Al., 2019). D'acord a alguns autors (Postman & Weingartner, 1969) la "generació de significat vital" pot entendre's com una metàfora. Sigui com sigui, la "generació de significat vital" ens força a focalitzar la nostra atenció sobre la individualitat i la singularitat de cada persona, entesa com a "constructora de significat". Els humans generem significats contínuament... el nostre procés d'aprenentatge i desenvolupament personal no té límits (Ibidem:p.77).

Existeixen moltes formes d'entendre l'storytelling. En aquest manual pedagògic, posarem especial èmfasis en definir aquest recurs d'intervenció narrativa a partir d'un marc teòric i pràctic més ample format per:

- **Assessorament/ Model basat en la Facilitació de la Conversació.**
- **Apropament narratiu.**
- **Anàlisi personal i l'anomenat storytelling del jo.**



A partir del que hem comentat prèviament, podem afirmar que l'storytelling juga un paper important en les situacions quotidianes, quan atenem a persones que es troben en risc d'exclusió social i, especialment, a qui té *Necessitats Complexes*. Al cap i a la fi, no hem d'oblidar que, quan passem a formar part d'una relació professional, ens impliquem en aquesta com a éssers humans que posseïm les nostres pròpies històries. Arribats a aquest punt, és necessari aclarir que les persones necessiten confiar en els professionals i, alhora, aquests en els usuaris per permetre's ser vulnerable i, per tant, per construir i explicar les seves narracions. Som éssers humans. No funcionem ni actuem com robots que utilitzen un llenguatge artificial predefinit. Això implica que no podem desconnectar de qui som; no podem desvincular-nos de les nostres històries personals ni tampoc de les històries de vida que hem escoltat en les nostres experiències professionals prèvies. Per tant, quan establim un nou vincle amb un nou usuari hem de tenir en compte que carreguem amb una motxilla plena d'aprenentatges, experiències i històries.

D'altra banda, a vegades existeix certa confusió en relació als conceptes de narració i d'història. Tot i que els fem servir com a sinònims, hi ha una distinció important que cal tenir en compte. Per aquesta raó, hem de puntualitzar que les narratives poden interpretar-se a partir de com parlem sobre els esdeveniments i episodis de les nostres vides (alguns d'aquests poden ser històries), intentant donar-los un significat i construint-los a través de diferents discursos. Nosaltres fem servir el terme *storytelling* per descriure els actes, conscients i planificats, destinats a explicar històries amb uns propòsits concrets com, per exemple, motivar un canvi, entretenir, compartir coneixement, etc. En canvi, fem servir el concepte de narrativa majoritàriament quan ens referim als esdeveniments quotidians, intentant donar-los un significat i entendre per què han succeït. I això ho fem emprant diferents recursos. Sigui com sigui, més endavant tornarem a abordar aquest distinció.

## 2.3 Com utilitzar l'*storytelling* com a eina narrativa

Des del punt de vista de l'assessorament i la conversació, l'acte d'escoltar històries personals i de plantejar les anomenades preguntes correctes pot conduir-nos a l'exploració de la situació personal dels altres i ens pot ajudar a extreure significat i sentit a partir d'aquestes –això és un element important i molt poderós en qualsevol intervenció o assessorament. Si volem treballar o treballem amb històries d'altres persones, haurem de ser conscients dels diferents contextos existents dins de la condició humana; concretament, de les comunitats i societats i del rol que l'història, la identitat, i la imatge juguen en aquestes.

Posseir coneixements sobre les estructures de les històries clàssiques pot ajudar als professionals a interpretar a les persones ateses quan expliquen el seu propi relat (per exemple, històries populars, el Viatge de l'Heroi, etc.). Podedu fer una ullada a la secció de recursos, on trobareu recollides les estructures principals que hem mencionat. Més enllà d'això, el paper dels professionals consisteix, principalment, a generar un espai dirigit a persones ateses on aquestes puguin explicar les seves pròpies històries des de les perspectives que creguin més apropiades, expressant la seva subjectivitat.

Bé, hem de contemplar un tercer concepte de gran valor. El terme *discurs* s'entén, com a mínim dins de l'enfoc narratiu, com el resultat del que la gent explica, d'una forma repetitiva, sobre el món social, les normes i les interpretacions que es donen per fet dins d'un grup social. Alguns exemples que il·lustrin això són els següents: “és important ser sa, menjar verdures i fer exercici regularment”; l'amor incondicional i la lleialtat són fonaments importants en la família”; els nens necessiten una mare i un pare per créixer forts i sans”; “un home ha de ser el cap de família”, etc. (Frühmann et al., 2019).

Per aconseguir-ho, els professionals han de dirigir llur atenció esforços a reforçar l'habilitat dels usuaris per generar significat. D'altra banda, l'habilitat que tinguin les persones per construir i mantenir narracions biogràfiques els ajudarà a resoldre certes qüestions existencials relatives a la seva identitat; preguntes sobre els paràmetres fonamentals de la vida humana, que s'han de respondre d'una forma o altra (Urek, M., 2013). Quan relatem experiències negatives, tendim a retratar-nos com a víctimes de les circumstàncies, atribuint els nostres infortunis a factors externs. No reconeixem la nostra influència sobre els resultats. Aquestes narratives autoprotectors s'empren, habitualment, quan abordem transicions personals com, per exemple, canvis de professió o l'abandonament d'objectius acadèmics. Desviant la responsabilitat cap a forces externes, ens protegem a nosaltres mateixos i evitem afrontar les nostres carències potencials, les quals poden haver contribuït a obtenir resultats menys desitjables (ibídem, 2013).

## Els punts claus que hauríem de tenir en compte quan treballem amb les històries de les persones ateses són (ibídem, 2013):

01

Les persones resten importància a la seva pròpia agència quan expliquen esdeveniments no favorables, inclinant-se per una atribució externa.

02

Aquesta tendència serveix com a mecanisme d'afrontament, protegint a les persones de l'auto-crítica i, d'aquesta forma, preservant una imatge positiva de sí mateixes.

03

Aquestes narratives són, sovint, emprades quan debaten canvis vitals significatius, minimitzant l'impacte de les decisions personals i donant importància a factors externs.

**En el subcapítol 1, hem recollit un exemple concret sobre el Model Actancial. De fet, explicarem aquest model a través d'una estratègia d'intervenció específica.<sup>1</sup>**

El modelo actancial es un **marco para comprender los papeles y las relaciones de los personajes en una historia. Consta de seis actantes:**

- **Subjecte** (protagonista).
- **Objecte de la recerca.**
- **Cercador** (personatge que inicia la recerca).
- **Receptor** (beneficiari de la recerca).
- **L'ajudant** (el suport del protagonista).
- **L'oponent** (l'antagonista).

Cada actor juga un paper crucial en l'evolució de la història. En qualsevol cas, el *Model Actancial* pot utilitzar-se per analitzar un ampli ventall d'històries, des de contes de fades fins a novel·les modernes. Pot emprar-se també per promoure l'adquisició i desenvolupament d'habilitats relacionades a l'*storytelling*, necessàries per propiciar una comprensió més profunda de les dinàmiques existents entre els personatges i el desenvolupament de la trama narrativa.

Un dels aspectes més valuosos del *Model Actancial* és l'èmfasi que posa en **l'adopció d'una nova perspectiva**. Tenint en compte els punts de vista i posicionaments dels diferents personatges, podem enriquir la nostra comprensió de llurs motivacions i accions. Al cap i a la fi, l'habilitat d'empatitzar amb qui ens envolta és essencial per garantir una comunicació efectiva i generar un espai on aprofitar els beneficis de l'*storytelling*.

## Com podem aplicar el model d'una forma creativa?

El *Model Actancial* pot utilitzar-se de diferents formes, deixant-nos guiar per la creativitat. Per exemple, un escriptor podria emprar aquest recurs per gestar una nova història o per analitzar una narració existent sota un altre punt de vista. L'adopció d'una nova perspectiva és l'habilitat per entendre i tenir en compte els pensaments i les emocions dels altres. És, com hem mencionat prèviament, una destresa important dirigida a establir un vincle comunicatiu de qualitat i a articular les eines de l'*storytelling*. En definitiva, el *Model Actancial* pot ser d'utilitat per desenvolupar les habilitats relacionades a l'adopció de noves perspectives, encoratjant-nos a considerar els rols i les motivacions dels personatges que poblen els relats dels usuaris atesos.

Com a tal, la Teràpia Narrativa prioritza el respecte cap a la resta de persones i evita la cerca de culpables, empoderant i convertint als individus en autors dels seus propis viatges de vida. Això emfatitza una distinció clau al separar a les persones dels seus problemes i entrebancs i, a la vegada, reconeixent els seus recursos interns, llurs habilitats i creences com a eines per sortejar els obstacles que poden trobar-se. Tot i que podem mencionar un munt de principis en relació a la Teràpia Narrativa; en aquest punt, dos d'aquests tenen una rellevància especial: [1] cultivar una ment curiosa i [2] proposar preguntes genuïnament obertes.

<sup>1</sup> El model actancial es refereix al motiu o força externa/interna que mou un subjecte narratiu a desitjar obtenir un propòsit determinat, estudiant a la vegada qui són els personatges afectats/beneficiats a causa d'això.

Aquests principis estan entrelligats amb les idees fonamentals, les perspectives, valors, acords i conviccions que conformen el cor de l'abordatge narratiu. Per aquest motiu, entendre aquests principis és crucial per interioritzar la seva essència (The Dulwich centre, 2023). Alguns dels punts claus que s'han d'observar són (ibídem):

- La Teràpia Narrativa empodera a les persones, reconeixent els seus recursos interns per afrontar i superar reptes.
- Respectar i no culpabilitzar són valors centrals.
- La curiositat i les preguntes obertes són principis centrals.

### PREGUNTES D'EXTERNALITZACIÓ

(passar de la persona al problema):

- Com anomenaries al problema que afecta a la teva vida?
- Si el poguessis descriure, com seria aquest problema? Seria masculí o femení? Seria jove o vell? Podria parlar? Si així fos què et diria?
- Quan va aparèixer el problema en la teva vida?
- Quins objectius té el problema per a tu i pel que fa a la teva vida?
- D'una escala de 0 a 10, on 0 significa que el problema no t'afecta i 10 que trastoca la teva vida completament, on ubicaries el teu problema?

La Teràpia Narrativa emprava un tipus específic de tècnica d'interrogació que encoratja a les persones ateses a explorar les seves pròpies històries i a desenvolupar narratives opcionals que les empodera per afrontar els reptes quotidians. Aquestes preguntes són, habitualment, obertes, no directives i estan dissenyades per promoure que les persones que requereixen el nostre suport expressin les seves perspectives i valors (Ackerman, 2017). A continuació, hem recollit algunes de les preguntes que s'acostumen a plantejar des de la Teràpia Narrativa.

### PREGUNTES DE REAUTORIA

(promovent alternatives a la primera història, creant un nou relat):

- Quins valors defenses i defineixen la teva vida?
- Pots recordar algun episodi, només un, on vas aconseguir mantenir el problema sota control?
- Pots recordar un episodi, només un, on vas aconseguir actuar d'acord als teus valors? Quines habilitats/competències vas emprar per posar-los en pràctica?
- Què passaria si intentessis seguir els teus valors ara, mentre afrontes el problema?
- Faries servir les mateixes habilitats i competències? O, en canvi, intentaries fer servir altres destreses?

## 2.4 L'Storytelling i la Planificació Individual en matèria d'Inclusió destinada a l'afrontament de transicions vitals i moments crítics

Com hem mencionat prèviament, en aquest manual partim del punt de vista de que quan fem *l'storytelling* expliquem històries amb certs propòsits o amb una intenció concreta com, per exemple, inspirar un canvi, convèncer, entretenir, transmetre coneixements, etc (Frühmann et al., 2019). Això, necessàriament, implica planificar molt bé l'acte d'utilitzar les històries com a instrument per assolir els objectius que haguem fixat. Sigui com sigui, queda palès que la planificació és un element essencial pel que fa a l'ús efectiu d'aquest enfoc narratiu.

Més enllà d'aquest apunt, la Teràpia Narrativa distingeix entre la persona i els seus problemes, emfatitzant que l'individu mai pot definir-se a partir de les problemàtiques que afronta. És a dir, el problema és el problema, i la persona no és la problemàtica; i sota cap circumstància podem confondre ambdues coses. D'altra banda, en White i l'Epston sostenien que adoptar una autopercepció negativa pot tenir conseqüències perjudicials per a qualsevol individu, afectant a la seva habilitat per viure una vida satisfactòria i prospera (Ackerman, 2017). Aquests raonaments encapsulen l'essència de la Teràpia Narrativa. Aquesta forma de concebre a les persones i llurs circumstàncies descansa sobre els principis nuclears d'aquest marc de treball:

**01 La realitat es construeix socialment:** Les nostres experiències i les formes que tenim d'entendre la realitat es troben sota la influència de les nostres interaccions i intercanvis comunicatius amb qui ens envolta.

02

**Llenguatge i realitat:** El llenguatge influencia i dona forma a la nostra percepció de la realitat, suggerint que els individus amb diferents rerefons lingüístics poden interpretar llurs experiències des de diferents punts de vista.

03

**Estructura narrativa i construcció de sentit vital:** Les històries i les narratives ens proporcionen un marc de referència per organitzar i entendre les nostres

04

**Múltiples perspectives sobre la realitat:** No existeix una veritat única ni objectiva; les persones poden sostenir diferents visions de la realitat, inclús un mateix individu pot canviar la seva forma d'entendre el món al llarg del temps.



## Recursos formatiu relacionats a l'escolta de les persones que ens envolten:

**Brene Brown on Empathy:** <https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu369Jw>

**El model dels 4 extrems o parts:** [https://en.wikipedia.org/wiki/Four-sides\\_model](https://en.wikipedia.org/wiki/Four-sides_model)

**El model de les 4 orelles:** <https://www.pro-skills.eu/tools/social-skills/Four%20ears.pdf>

## Referències

**E. Ackerman, Courtney. (2017).** 19 Best Narrative Therapy Techniques & Worksheets. Retrieved from: <https://positivepsychology.com/narrative-therapy/>

**The Dulwich Centre. (2023).** What is Narrative Therapy? Retrieved from: <https://dulwichcentre.com.au/what-is-narrative-therapy/>

**Frühman, P. - Storybag (NL); BBRZ Österreich (A); Ceres Europe Limited (NI); EOLAS S.L. (ES); OZARA storitveno in invalidsko podjetje d.o.o. (SLO); UNIPOSMS - Università Popolare Nuova Scuola Medica Salernitana (I). (2019).** Desarrollo de metodología universal. DIRECTRICES - TRABAJAR CON HISTORIAS. Disponible en: <http://learnstorytelling.eu/en/>

**Postman, N., y Weingartner, C. (1969).** Teaching as a Subversive Activity. Delacorte Press. Disponible en: <https://kairosschool.co.za/wp-content/uploads/2011/02/Teaching-as-a-Subversive-Activity.pdf>

**Šugman Bohinc, Lea. (2003).** Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in psihoterapiji. Revija Socialno delo, Letn. 42, št. 6. Obtenido de: <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-6Z1SXCA8>

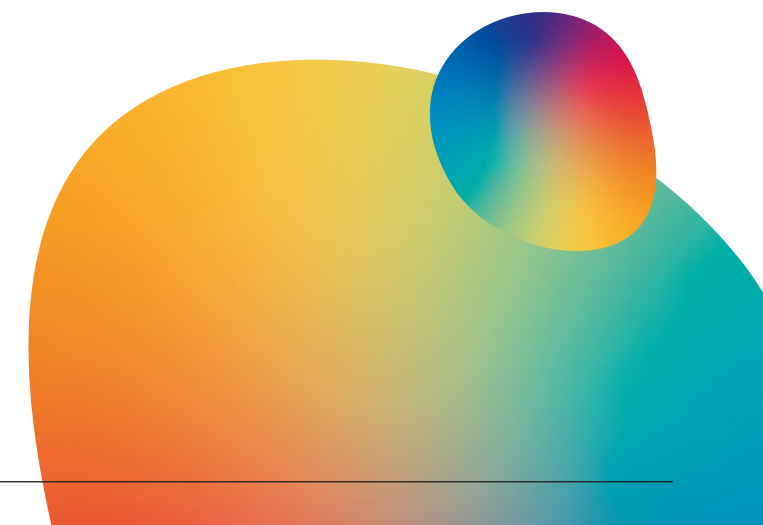
**Urek, Mojca. (2013).** Pripoved v psihosocialnem svetovanju. Obtenido de: <https://www.fsd.uni-lj.si/mma/Pripoved%20v%20svetovanje/2011032515550280/>

**Wikipedia. (2023).** Modelo actancial. Obtenido de: <https://en.wikipedia.org/wiki/Actant>

**Wikipedia. (2024).** El viaje del héroe. Obtenido de: [https://en.wikipedia.org/wiki/Hero%27s\\_journey](https://en.wikipedia.org/wiki/Hero%27s_journey)

# Capítol 3: La Co-Producció, l'Entrevista Motivacional i els Mètodes PATH; explorant i desenvolupant el nostre potencial professional

En aquest capítol, aprofundirem una mica més en com promoure les habilitats dels professionals relatives a l'obtenció i anàlisi d'informació rellevant, que podem recollir durant els assessoraments proporcionats a col·lectius vulnerables. Per assolir aquest objectiu, introduïrem dos mètodes que, emprats sota l'apropament idoni, poden convertir-se en eines d'intervenció notables; concretament, ens referim a l'Entrevista Motivacional i al mètode PATH.



En primer lloc, una vegada més, hem d'emfatitzar la importància d'establir un model d'abordatge dirigit a donar resposta a les necessitats dels individus des d'una perspectiva inclusiva, sempre respectant els valors de la igualtat i l'equitat. Com hem mencionat abans, aquesta filosofia de treball parteix del reconeixement dels drets humans, establerts en un ampli ventall de tractats nacionals i europeus. Més enllà d'això, és una condició fonamental generar una atmosfera de confiança i participació activa entre els professionals i les persones ateses. Allunyant-nos d'un enfoc paternalista o més directiu, els quals es basen habitualment en una comunicació unidireccional, el fet de dialogar amb els col·lectius atesos ens permet articular un veritable procés comunicatiu.

El fet de generar oportunitats per dialogar acostuma a rebre l'aprovació de les persones involucrades en aquests intercanvis comunicatius. Tanmateix, els continguts dels mencionats diàlegs constitueixen una font d'aprenentatges significatius per a tots els implicats. En aquest punt, el concepte proposat relatiu a la [Co-Producció](#) es torna rellevant. Aquest apropament està orientat a involucrar a les persones ateses en el procés destinat a abordar llurs necessitats i problemàtiques, sempre respectant el principi de l'autodeterminació.

El Model de la Co-Producció constitueix un fonament i, alhora, reforça la resta de pilars sobre els quals s'erigeix la filosofia de treball d'aquest manual. De fet, s'ha de reconèixer que aquest apropament és molt semblant a aquell altre defensat en els suports centrats en la persona. No obstant això, la seva proximitat conceptual no ens ha de confondre, donat que ambdues visions són substancialment diferents. Hem d'aclarir que el matís -o la distinció- està relacionat al nivell de participació i les relacions jeràrquiques que es generen entre els participants.

En l'Apropament Centrat en la Persona, els professionals cerquen la col·laboració d'aquestes per fer-les protagonistes de la planificació de les seves pròpies vides i decisions. En canvi, en el Model de la Co-Producció, ens trobem que la relació entre els professionals de suport i les persones amb Necessitats Complexes és més igualitària i simètrica, convertint la col·laboració entre ambdues parts en absolutament indispensable per assolir les metes plantejades.



**Figura 8.** Vídeo sobre la coproducció. Enllaç de la font: <https://www.youtube.com/watch?v=nbShL4YZvZ0>

Els beneficis derivats d'emprar aquest apropament han estat documentats per diferents estudis multidisciplinaris, realitzats en el camp de l'educació, de la salut i dels negocis (*Centre for Development and Innovation in Inclusive Education, 2022; Díaz et al., 2017; Hardy, 2018; Rubalcaba, 2022*). Un dels fonaments radica en la millora substancial de les relacions interpersonals i intrapersonals. En concret, trobem dos motius que ho expliquen. Primer, aquesta model d'abordatge estableix condicions favorables per a que emergeixin relacions basades en la confiança recíproca. D'altra banda, la filosofia implícita en aquest enfoc requereix l'ús (i la millora) de les habilitats comunicatives i analítiques dels participants com, per exemple, l'escolta activa, la comunicació efectiva, el pensament crític i analític, etc. Per tant, podem dir que aquest procés promou la generació i obtenció de feedback continu. Un cop plantejat aquest escenari, estem en posició de presentar dos mètodes efectius per posar en pràctica habilitats comunicatives i analítiques que, al mateix temps, ajudin a definir quines metes es desitja assolir.

## 3.1 L'Entrevista Motivacional: secrets i consells

Proporcionar suport a persones amb l'objectiu de que modifiquin els seus comportaments perjudicials planteja un repte considerable (Hall et al., 2012). De fet, resulta exasperant ensopegar amb individus que es resisteixen a abandonar els hàbits de risc com, per exemple, veure grans quantitats d'alcohol o consumir altres drogues.

L'Entrevista Motivacional (EM) és un mètode d'assessorament efectiu, que podem utilitzar per gestionar l'ambivalència, per fomentar la motivació i preparar a les persones davant d'un canvi transformatiu (Hall et al., 2012). És a dir, constitueix un mètode d'assessorament centrat en la persona, dissenyat per explorar i reforçar la motivació dels individus i, per tant, per promoure un canvi positiu en llurs vides.

### Entrevista Motivacional: Exemples reals

El llenguatge que utilitzem; és a dir, el que diem i el com ho diem, conté el poder de motivar o influir sobre el comportament dels que ens envolten. Els terapeutes i els assessors participen regularment en conversacions sobre el canvi de conductes no adaptatives i d'estils de vida poc recomanables juntament amb les persones que atenen. L'Entrevista Motivacional proporciona un apropament estructurat per sondejar els reptes, que sovint obstaculitzen que algú assoleixi els seus objectius i, per tant, que modifiqui els seus hàbits (Miller & Rollnick, 2013). El següent cas real ens ofereix un exemple de com l'Entrevista Motivacional pot ajudar-nos a proporcionar suport a joves amb Necessitats Complexes.

### ◆ Entrevista motivacional: exemple de la vida

#### Un home de 52 anys té problemes amb l'alcohol. Malgrat el seu desig de canviar, continua bevent en excés (Hall et al., 2012).

Pot resultar temptador assumir que l'individu manca de motivació o no és conscient dels riscos, el que porta al terapeuta a adoptar un estil terapèutic paternalista. No obstant això, quan aquest enfocament resulta infructuós, el terapeuta pot sentir-se inclinat a abandonar a causa de l'aparent manca de desig de canvi de l'usuari. En canvi, quan s'emplea la Entrevista Motivacional (EM), el terapeuta defensa l'autonomia de l'usuari i reconeix que la responsabilitat del canvi recau en l'individu. L'entrevista motivacional permet explorar les raons de l'usuari per canviar sense aconsellar-li directament que ho faci.

Les discussions sobre les preocupacions relacionades amb el consum d'alcohol i el seu possible impacte en els objectius o valors poden ser navegades, permetent un examen dels pros i els contres del consum d'alcohol. Tot i que la decisió final de canviar continua estant en mans de l'usuari, el terapeuta pot proposar-li col·laboració per augmentar la seva confiança, facilitant-li el camí cap a un canvi positiu.

### Preparació

L'Entrevista Motivacional destaca com a apropament, basat en evidència científica, que empodera a les persones per a que tracin el seu propi camí i, alhora, es comprometen a realitzar un canvi vital positiu. Al cap i a la fi, pensar que es posseeix la capacitat per portar a terme una transformació significativa condueix a resultats exitosos (Miller & Rollnick, 2013).

Hem de remarcar que no existeix una estratègia única per promoure i ampliar els beneficis d'una entrevista dirigida al canvi (Miller & Rollnick, 2013). Però, més enllà del mètode emprat, els professionals poden discernir ràpidament què té certa ressonància emocional i què no a partir del discurs de les persones ateses. En qualsevol cas, aquests poden utilitzar diverses tècniques per indicar als usuaris que contemplin i discuteixin sobre les motivacions que tenen per canviar llurs estils de vida i comportaments. L'ús de preguntes obertes és, possiblement, el mètode que ha demostrat tenir un major impacte. També comptem amb l'acrònim **DARN**. Aquest recull els 4 punts claus de qualsevol entrevista dirigida al canvi vital.

Aquestes conversacions, destinades a preparar el terreny per realitzar les intervencions futures, no garanteixen que la persona realitzi el canvi. No obstant això, plantejar preguntes evocatives pot ajudar a promoure el canvi desitjat. Donem un cop d'ull al següent exemple: una persona atesa podria dir "vull deixar la beguda" (desig) enlloc de "deixaré de beure". Inclús, la persona podria preparar un llistat de bones raons per deixar de beure, però això no implica que intentin deixar de consumir alcohol.

## Implementació

Passar de parlar sobre els canvis desitjats a materialitzar aquesta voluntat en quelcom més concret s'anomena "mobilising change talk". Bàsicament consisteix en realitzar algunes accions per definir i fixar metes clares i portar a terme canvis reals. Aquest procés implica reconèixer i organitzar els pensaments emprant el CATs –compromís, activació i realització d'accions.

Establir metes implica avançar des d'on ens trobem en el present fins a on desitgem arribar en un futur. El fet de comptar amb propòsits i objectius ben definits ajuda a la persona a no perdre la motivació al llarg del camí que ha de recórrer (Kremer, Moran & Kearney, 2019).



Figura 9. Infografia de l'acrònim DARN. Elaboració pròpia.

Tenim a la nostra disposició diferents mètodes per definir metes:

- **El mètode SMART** (Específic, Mesurable, Assolible, Realista i amb una Durada Determinada). [El document de treball, relatiu al mètode SMART+R](#), permet a les persones ateses fixar llurs metes i objectius, esbrinar com mesurar els progressos fets i, inclús, plantejar recompenses dirigides a premiar els esforços i èxits obtinguts.

**El mètode SCAMP** (Específic, Suposar un Repte, Controlable, Assolible, Mesurable i Personal) ajuda a fixar metes que, des d'una perspectiva motivacional, permeten mantenir i inclús maximitzar el compromís i esforços que realitza la persona. [Existeix un document de treball](#) que resulta d'utilitat per posar en pràctica les pautes que conformen aquest mètode.

## “OARS” com a mètode per portar a terme Entrevistes Motivacionals (construir una bona relació)

L'acrònim **“OARS”** fa referència a les habilitats necessàries per realitzar entrevistes motivacionals. Aquestes destreses ens permeten construir un vincle amb els col·lectius vulnerables basat en la confiança (Hall et al., 2012). En concret, aquest ventall d'habilitats inclou:



**Preguntes obertes**, que encoratgen a la persona a parlar, com per exemple:

*Veig que estàs preocupada pels teus hàbits alimentaris. Podries explicar-me amb més detall què t'amoïna.*



**Afirmacions** que poden incloure felicitacions, paraules d'ànim i/o expressions que demostren que estem entenent la posició de la persona. Aquestes afirmacions ofereixen suport durant el procés de canvi en que es veuen immersos els usuaris.

*Valoro l'esforç que estàs fent per parlar-me sobre els teus desordres alimentaris. Imagino que ha de resultar-te difícil.*



**Reflexions** que parafrasegen el que la persona ha dit, capturant el significat i els sentiments implícits.

*T'agrada menjar durant tot el dia, però et preocupa la teva salut.*



**Resumir** les connexions existents entre els temes abordats per la persona en el seu discurs i comprovar si està d'acord amb aquestes.

*Et sembla bé que comprovi que he entès tot el que hem discutit fins ara?*

Tal com comenta Magill (2018), el mètode “OARS” proporciona eines per promoure la confiança mútua entre els professionals i les persones ateses abans de posar l'accent sobre la focalització, l'evocació i la planificació de metes. Arribats a aquest punt, ha de subratllar-se que aquest mètode empra el llenguatge quotidià per parlar de la transformació positiva, fet que possibilita conversacions on les persones descobren per sí mateixes per què i com volen realitzar un canvi en llurs vides (Miller & Rollnick, 2013).

**El contingut d'aquest document deriva de la següent pàgina web on pots trobar més detalls i documents de treball:** <https://positivepsychology.com/motivational-interviewing-worksheets/#examples> (Sutton, 2021).

## 3.2. El mètode PATH: construint “Vincles de Suport” des d'una altra perspectiva

El mètode PATH (Planificar Futurs Alternatius amb Esperança) és una eina de planificació estratègica, coneguda per la creativitat, la motivació i la positivitats que inspira a les persones que l'utilitzen. Tanmateix, s'ha de remarcar que està orientada a la resolució de problemes.

Els seus orígens es remunten als anys 80, quan en Jack Pearpoint, la Marsha Forest i en John O'Brien van crear aquest mètode. Aquesta tècnica es basa en l'establiment de diàlegs constructius, on els professionals actuen com a facilitadors al llarg del procés comunicatiu, recollint la informació necessària.

Basant-nos en les dades obtingudes en aquests diàlegs, es contempla el co-disseny de plans d'acció i es recomana l'ús de gràfics i esquemes per facilitar la seva elaboració, fent-los més accessibles; condicions que reforcen el compromís i la motivació de les persones involucrades.

Aquesta eina pot emprar-se de diferents formes. No obstant això, totes elles comparteixen procediments i, per tant, tenen punts en comú.



## Preparació

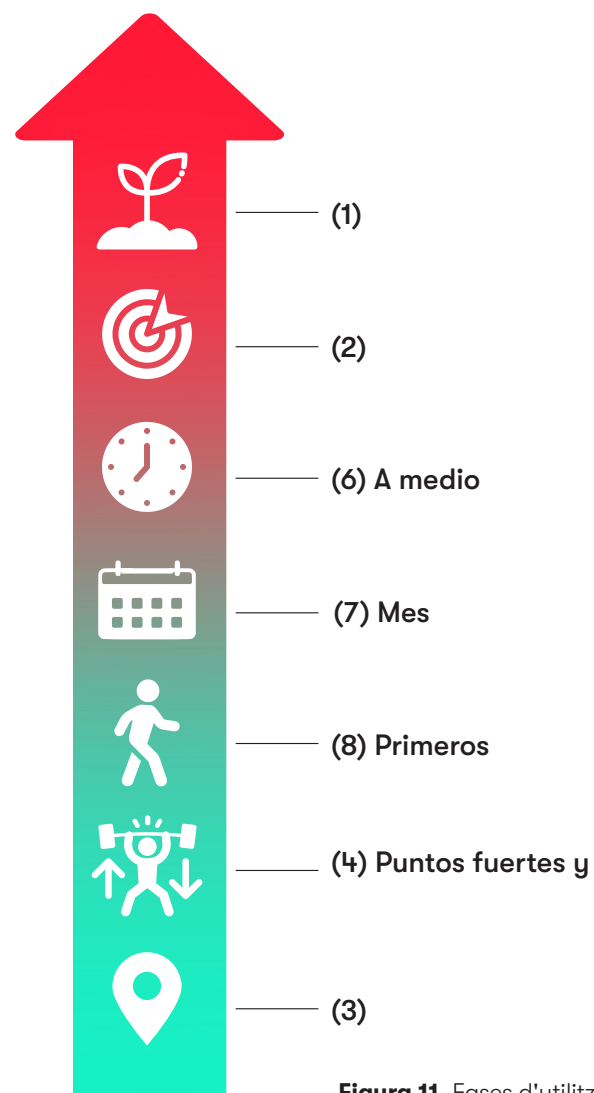
Durant aquesta fase, resulta crucial pels professionals promoure i garantir l'existència d'una atmosfera de confiança entre les parts per facilitar la comunicació entre aquestes. Un dels elements més icònics d'aquest mètode és l'ús de materials plàstics per il·lustrar el procés que es seguirà; en conseqüència, és necessari facilitar aquests materials a les persones que atenem.

Com suggereix la imatge prèvia, és important que els usuaris disposin de llibertat creativa i siguin els protagonistes i responsables de materialitzar el procés (ja sigui manual o verbalment). Ambdues circumstàncies fomenten el compromís de les persones involucrades envers el pla d'acció. D'altra banda, fer aquest procés més visual i esquemàtic ajuda a comprendre'l i a memoritzar-lo amb major facilitat.



**Imatge 2.** Mural que reflecteix l'ús del mètode PATH. Font documental: <https://shorturl.at/svAEN>

## Implementació



**Figura 11.** Fases d'utilització de la tècnica PATH. Elaboració

La implementació del mètode PATH inclou les següents fases:

- 01 En la primera fase, la persona atesa pot expressar els seus somnis i desitjos lliurement, sense cap limitació. En aquest cas, els professionals actuen com a companys de viatge.
- 02 Després es defineixen i descriuen col·laborativament les metes i propòsits. Concretament, en aquest punt, es fa un esbós dels possibles objectius que es volen -i es poden- assolir en un futur proper (1-2 anys). Per promoure el pensament crític i generar la motivació necessària per realitzar un canvi positiu en llurs vides, s'ha d'encoratjar a les persones ateses a recrear imatges i escenaris futurs que, forjant una forta vinculació emocional amb aquestes, poden fer-les més assolibles.
- 03 Definides en detall les metes a assolir, hem d'ajudar als usuaris a realitzar un viatge al present per comparar la situació desitjada amb les circumstàncies actuals. Resulta d'extrema importància documentar la situació de les persones amb Necessitats Complexes tenint en compte els seus recursos materials i competències, i els cercles de suport que tenen a la seva disposició.

- 04 Arribats a aquest punt, hem de realitzar una anàlisi de les fortaleses i punts dèbils de les persones ateses. Això implica que hem de realitzar un estudi dels recursos i capacitats que posseeixen.
- 05 Pel que fa a les oportunitats, necessitem identificar les aliances potencials que poden ser d'utilitat per assolir els objectius fixats.
- 06 Hem d'ajudar a les persones ateses a realitzar el primer salt temporal, visualitzant la seva situació en un període de sis mesos; evidentment, sempre en relació a les metes fixades.
- 07 Seguint el mateix procediment que en el pas anterior, la persona ha de limitar la seva imaginació a un període temporal d'un mes.

- 08 Finalment, després d'haver definit les metes en unitats o objectius assolibles, i d'haver fixat aquests al llarg d'una línia temporal, hem d'ajudar als usuaris a identificar els passos que necessiten realitzar per començar el seu viatge o camí.

Trobaràs més informació en els següents enllaços:

- a) <https://www.eurudisnet.eu/design-of-services-to-accompany-people-with-disabilities-to-autonomy-in-rural-local-communities-intimacy/>
- b) <https://www.kirkleeslocaloffer.org.uk/send-co-professional-information-and-resources-page/support-plans-i-apdr-msp-s-iep-s/path-planning-alternative-tomorrows-with-hope/>

## 3.3 Reflexions sobre com aquestes metodologies poden promoure l'autonomia dels joves amb Necessitats Complexes, construint un camí cap a la Vida Independent.

Com hem pogut apreciar, les possibilitats que ens ofereixen aquestes metodologies d'abordatge, quan proporcionem assessorament i suport, estan avalades per la comunitat científica. El valor que aquestes eines afegeixen a les nostres intervencions diàries deriva del fet que faciliten la comunicació entre les parts i promouen la reflexió dels implicats; i, això, és fonamental per definir un pla d'acció i establir mesures apropiades per implementar-lo.

La comunicació entre professionals i persones ateses es veu afavorida. Entre altres raons, l'Apropament de la Co-Producció ajuda a eliminar les jerarquies socials existents entre les parts. Aquesta circumstància és, en si mateixa, un factor que motiva els usuaris atesos (Miller & Rollnick, 2013), donat que els confereix cert control sobre el procés global de suport. També els permet contemplar l'assessorament no com una cosa planejada per un agent extern, que ignora la seva voluntat, preferències i necessitats. De fet, per obtenir els millors resultats, els professionals i les persones acompanyades han de treballar de forma col·laborativa.

Tot això permet iniciar un procés de reflexió o autoanàlisi, en el qual els professionals només actuen com a guies per desentrellar els punts claus que els plans d'intervenció han de recollir, sense imposar-se com a figures d'autoritat o com a repositori de coneixement. Tal com reafirma en Hall, la independència de les persones és important i els professionals són només una font d'ajuda, però en cap cas els dirigents (2012).

Tanmateix, l'ús d'elements visuals i la planificació que aquestes metodologies proposen, per identificar i analitzar els objectius (juntament amb els usuaris), afavoreixen la implicació, la motivació, la memorització i les habilitats comunicatives de les persones ateses.

Per tots aquests motius de pes, aquestes eines proven la seva utilitat com a recursos dirigits a oferir assessorament, ajudant a les persones a realitzar canvis en llurs vides i a superar els reptes amb els quals ensopeguen (Magill et al., 2018).

## Referències

**Centro de Desarrollo e Innovación en Educación Inclusiva. (2022).** Revista Latinoamericana de Educación 15(2). Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Central de Chile. [http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol15-num2/RLEI\\_15,2.pdf](http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol15-num2/RLEI_15,2.pdf)

**Consejo de Kirklees, Reino Unido. (2021).** Planificación centrada en la persona utilizando la herramienta PATH. <https://www.kirkleeslocaloffer.org.uk/sendco-professional-information-and-resources-page/support-plans-i-apdr-msp-s-iep-s/path-planning-alternative-tomorrows-with-hope/>

**Díaz, M<sup>a</sup> del Mar, et. Al. (2017).** Dossier n<sup>o</sup> 82(3). Trabajo Social Hoy. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/472883>

**Eurudisnet. (2022).** Diseño de servicios para acompañar a las personas con discapacidad hacia la autonomía en las comunidades locales rurales. <https://www.eurudisnet.eu/design-of-services-to-accompany-people-with-disabilities-to-autonomy-in-rural-local-communities-intimacy/>

**Hall, K., Gibbie, T., y Lubman, D. I. (2012).** Técnicas de entrevista motivacional: Facilitating behaviour change in the general practice setting. Australian Family Physician, 41(9), 660-667.

**Hardy, R. (2018).** Coproducción con personas: consejos clave para trabajadores sociales. <https://www.communitycare.co.uk/2018/10/17/co-production-individuals-key-advice-social-workers/>

**Kremer, J., Moran, A. P., & Kearney, C. J. (2019).** El deporte en estado puro: Psicología práctica del deporte. Routledge.

**Magill, M., Apodaca, T. R., Borsari, B., Gaume, J., Hoadley, A., Gordon, R. E. F., ... Moyers, T. (2018).** Un meta-análisis del proceso de entrevista motivacional: Modelos de cambio de proceso técnico, relacional y condicional. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 86(2), 140-157.

**Miller, W. R., y Rollnick, S. (2013).** La entrevista motivacional: Ayudando a la gente a cambiar. Guilford Press.

**Prochaska, J. O., y DiClemente, C. C. (1986).** Toward a comprehensive model of change. En W. R. Miller & N. Heather (Eds.) Treating addictive behaviours: Processes of change. Springer.

**Rubalcaba, L. (2022).** Entendiendo la Innovación en Educación. Una perspectiva de coproducción de servicios. Economías, 10(5), 96. MDPI AG. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.3390/economies10050096>

**Scie. (2022).** Coproducción: Qué es y cómo hacerlo. <https://www.scie.org.uk/co-production/what-how#careact>

**Sutton, Jeremy (2021).** 18 Best Motivational Interviewing worksheets & activities. Positivepsychology.com. <https://positivepsychology.com/motivational-interviewing-worksheets/#examples>.

# Capítol 4: Necessitats Complexes i metodologies d'intervenció gamificades

## 4.1 El mapeig de les Necessitats Complexes: dels objectius a les històries de vida

Tots els joves compten amb una història d'aprenentatges formada per èxits, fracassos i errors. Aquestes experiències constitueixen l'argument de les seves vides i delimiten allò que poden aprendre. No obstant això, no podem entendre les seves històries sense, prèviament, haver identificat llurs necessitats i objectius. Al cap i a la fi, els joves no poden fracassar o ser exitosos, si no s'han fixat metes i, evidentment, si no han intentat assolir-les. D'acord a aquest raonament, si pretenem conèixer i entendre les circumstàncies en que aquests joves viuen, i dissenyar un pla de suport basat en una valoració d'aquests escenaris vitals, haurem d'analitzar les seves Necessitats Complexes.

Guiant-nos per la lògica emprada en la *Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat*, interpretem les Necessitats Complexes com a resultat de les interaccions dels joves amb el seu entorn.

Concretament, les Necessitats Complexes depenen <sup>1</sup>:

01

Dels objectius i metes de les persones ateses

02

Dels recursos (aquests engloben les seves habilitats, coneixements i suports socials)

03

De les Estratègies d'Afrontament o Coping Styles (que indiquen com els joves tracten de resoldre els seus problemes i conflictes)

04

I, finalment, de com interpreten les seves experiències d'èxit i fracàs.

En aquest punt, ens adonem que les Necessitats Complexes no depenen de la discapacitat o trastorns mentals dels joves. Des de la perspectiva del projecte E-YOUTH, ho més important és com les persones interaccionen i estableixen lligams socials amb, per exemple, les seves famílies o amb els seus veïns. Totes les seves decisions i accions no deriven de les seves problemàtiques de salut mental o dèficits intel·lectuals. Més aviat, els seus problemes conductuals poden estar relacionats a la manca o desconeixement d'estratègies d'afrontament adaptatives. Inclús, és possible que no estiguin rebent el suport suficient i apropiat per assolir els seus objectius. Òbviament, si els joves tenen alguna discapacitat, les seves Necessitats Complexes poden agreujar-se. Però, això, no ha de passar necessàriament. Hem de recordar que moltes persones amb discapacitat han après a gestionar les seves dificultats socials i, a més, gaudeixen d'un entorn força inclusiu.

## 1ª Pauta



Els formadors haurien d'explicar als professionals que els joves sovint tenen dificultats per pensar en termes abstractes. Per aquesta raó, si els pregunten sobre els seus objectius sense, primer, contextualitzar, descrivint situacions o escenaris quotidians, probablement els joves tindran problemes per identificar els seus objectius i metes. A la pràctica, totes les persones experimenten menys dificultats per descriure els seus objectius, si compten amb claus contextuais. Per tant, els formadors haurien de recomanar als professionals que explorin entorns, contextos i situacions on els joves realitzen les rutines diàries abans de preguntar què volen aconseguir. Llavors, els professionals han d'entendre la rellevància de contextualitzar qualsevol pregunta relacionada als propòsits dels joves, emprant, sempre que sigui possible, suports visuals com, per exemple, fotografies i/o descripcions narratives detallades dels diferents entorns.

## 1ª Pregunta



Després de contextualitzar, els formadors poden proporcionar un ventall de preguntes als professionals per a que aquests puguin explorar els objectius i metes dels joves. Algunes d'aquestes preguntes són: <<quins objectius t'agradaria aconseguir en l'escenari o situació X?>> o <<quines metes pretens assolir en cadascun de les situacions descrites en el pas anterior?>>. Els professionals necessiten aprendre a utilitzar aquestes qüestions, acompanyades d'un breu recordatori relatiu als escenaris recollits prèviament. Aquesta estratègia sembla repetitiva; no obstant això, emprant diferents adjectius i expressions sinònimes, aquest mètode pot ser útil per facilitar la comprensió d'aquest exercici, mantenir l'atenció dels joves centrada en les seves metes, augmentar la coherència de les explicacions i guiar les seves reflexions de les persones ateses alleugerin llur càrrega cognitiva.

<sup>1</sup> Recomanem llegir la Metodologia E-YOUTH, on el lector trobarà informació addicional sobre les Necessitats Complexes i sobre com identificar-les i descriure-les en detall. Tanmateix, amb aquest manual metodològic, els professionals aprendran a elaborar Plans de Suport per ajudar als joves que, sense tenir necessàriament discapacitat i, per tant, problemes relatius a la salut mental, requereixen assessorament i pautes per replantejar-se els seus projectes de vida.

## 2ª Pauta



Un cop els professionals han identificat els objectius dels joves, hauran d'aprendre a discernir per què aquests pretenen o volen assolir aquestes metes concretes. Això significa que els formadors han d'explicar que els objectius que els joves persegueixen estan relacionats a les seves necessitats. De fet, una meta concreta pot estar relacionada a dos o més necessitats, depenen de com els joves interpretin aquests objectius i les raons que tenen per assolir-los. Per exemple, els joves poden necessitar fer amics. En un sentit general, sovint entenem qualsevol vincle com a recurs. No obstant això, algunes persones també poden buscar amistats per afrontar els seus problemes col·laborativament enlloc d'imposar les seves decisions. En aquest cas, els joves estan interpretant les seves amistats com a recursos socials; però, també, com a possibilitat per estendre les seves Estratègies d'Afrontament (Coping Styles).

Per tant, resulta indispensable subratllar que els formadors han de mostrar als professionals com identificar els motius que els joves tenen per assolir uns objectius concrets. A la pràctica, els professionals han d'ajudar a les persones ateses a explorar les raons que justifiquen i donen sentit a llurs objectius. Per facilitar aquesta tasca, els professionals ajudaran als joves a relacionar les seves metes amb llurs emocions. Al cap i a la fi, no podem oblidar que les emocions i els sentiments relatius a la consecució d'una meta expliquen per què, en termes psicològics, el propòsit en qüestió és important i valuós.

Els professionals han d'aprendre a identificar els valors, les creences i prioritats que justifiquen l'existència d'una meta. Concretament, els formadors explicaran als professionals que els col·lectius vulnerables necessiten tenir en compte que els seus objectius reflecteixen els seus valors i creences; tot allò que consideren rellevant per millorar la seva qualitat de vida i autonomia i, per tant, el seu grau de realització.

## 2ª Pregunta



Els formadors proposaran als professionals un seguit de qüestions, apropiades per explorar, identificar i entendre per què les persones ateses presenten certs objectius i metes:

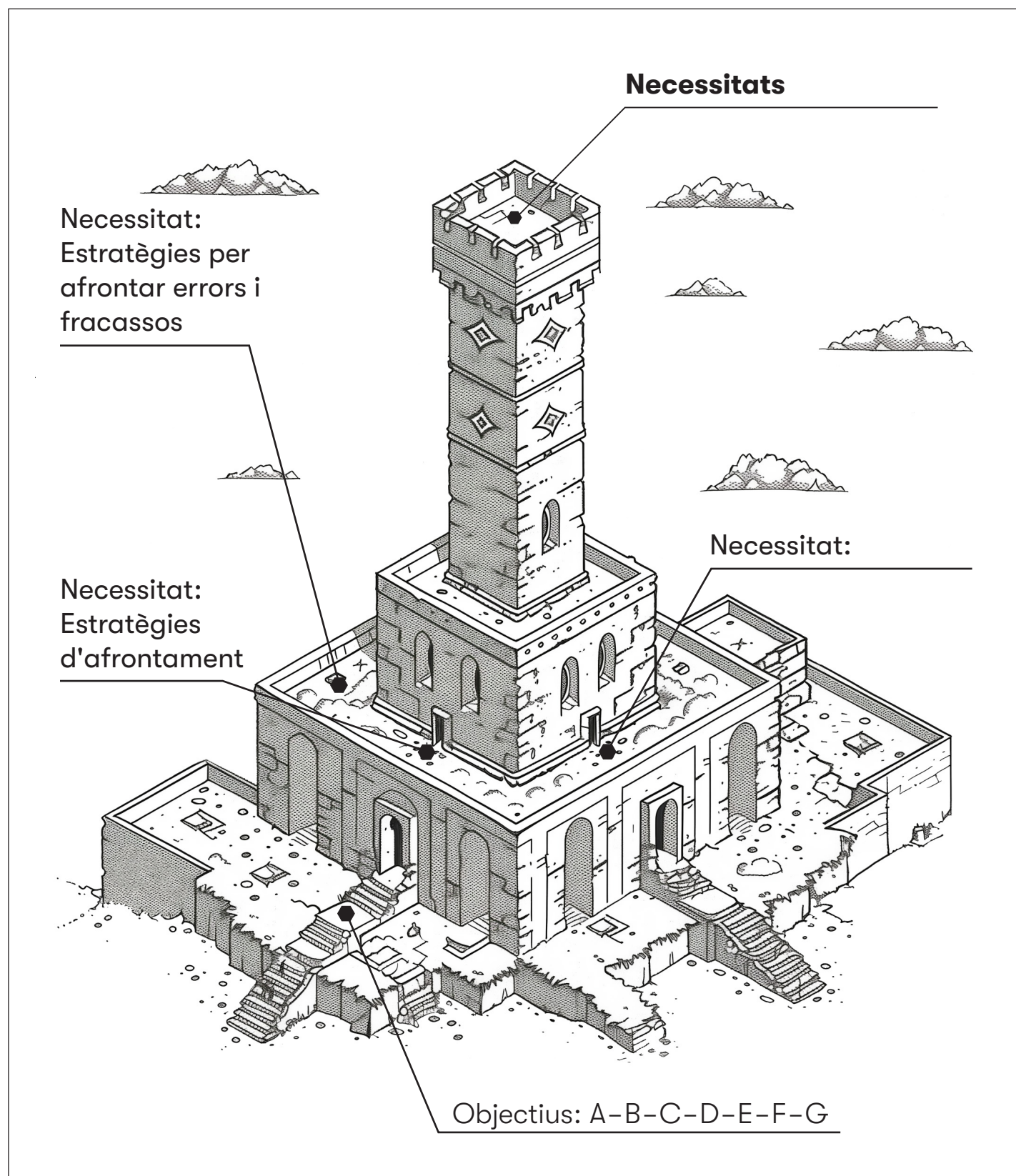
<<Tenint en compte que els teus objectius mostren allò que consideres important, què diries que valors i, en conseqüència, necessites per sentir-te satisfet i feliç?>>.

<<Considerant que les teves metes reflecteixen els teus valors, creences i prioritats... per què pretens assolir els objectius que t'has fixat? Què necessites aconseguir a través d'aquests propòsits?>>.

**Observació:** Després de seguir els passos recomanats, els formadors explicaran als professionals com utilitzar la Metodologia E-YOUTH per definir i abordar les Necessitats Complexes dels Joves (donar una ullada a la següent secció d'aquest capítol).



Els formadors utilitzaran l'**Esquema d'Objectius i Necessitats** (exposat a continuació) per explicar el conjunt de pautes descrites prèviament, formular les preguntes plantejades i il·lustrar als professionals com poden recollir i posar en ordre la informació aportada pels joves atesos.



**Figura 12.** Esquema d'Objectius i Necessitats. Elaboració pròpia.

## 4.2. Pautes pedagògiques dirigides a la implementació de Metodologies d'Aprenentatge Gamificades i d'Activitats de Role-Playing.

Actualment, els professionals disposen de noves metodologies, eines i tecnologies de suport per promoure la qualitat de vida de les persones amb Necessitats Complexes –i, també, d'altres grups vulnerables- i el seu benestar. Entre aquestes estratègies innovadores, destinades a millorar el suport que proporcionem, trobem la gamificació i les dinàmiques de *role-playing*.

Donat el poc espai que tenim per abordar qüestions tan rellevants com aquestes, centrarem la nostra atenció sobre els aspectes pràctics relacionats amb el disseny i la posada en pràctica d'activitats gamificades. I, més enllà d'això, descriurem els beneficis que els professionals i les persones ateses poden obtenir arran d'utilitzar i participar en aquests Processos d'Aprenentatge Gamificats.

La primera qüestió que hem de resoldre és aquella relacionada amb **com implementar la gamificació en les tasques diàries de suport.**

**a)**

Per dissenyar activitats gamificades exitoses, hem d'identificar i delimitar el que les persones amb Necessitats Complexes requereixen i han d'aprendre per assolir els seus objectius i realitzar els seus Projectes de Vida. Això significa que hem de definir, en detall, les habilitats i competències que els joves necessiten adquirir per poder afrontar les seves dificultats i problemes quotidians. Tanmateix, les accions i reptes que els joves hauran de superar en aquestes activitats gamificades han de ser apropiats per analitzar llurs habilitats, competències i coneixements. Per exemple, si pretenem avaluar i desenvolupar la intel·ligència matemàtica d'un grup, necessàriament els reptes dissenyats han d'estar relacionats a aquest tipus de capacitat cognitiva. En cas contrari, els reptes no permetran a les persones amb Necessitats Complexes mostrar el seu veritable nivell d'expertesa en aquesta àrea de coneixement. Si pretenem dissenyar processos d'aprenentatge gamificats, haurem de garantir que les activitats estan relacionades amb el coneixement que volem transmetre.

**b)**

Després d'identificar les habilitats i competències que els joves necessiten adquirir per guanyar autonomia i incrementar el seu benestar, hem de definir els Escenaris Gamificats. Aquests són situacions, ordenades d'acord a llur dificultat, on els participants –o jugadors- han de prendre decisions, considerant un ventall d'opcions predefinit. Algunes d'aquestes opcions seran correctes, permeten que guanyin i acumulin punts (punts d'experiència o de poder, si utilitzem el vocabulari emprat en els videojocs). Altres alternatives, en canvi, els conduiran a cometre errors i, en conseqüència, a perdre punts.

Hem d'aclarir que aquests punts, per diferents motius, són molt importants dins de la lògica dels Processos d'Aprenentatge Gamificats. Aquests punts mostren als jugadors que han desenvolupat llurs habilitats i competències mentre prenen decisions i aconseguen superar els reptes proposats. En igual mesura, aquests punts indiquen, per exemple, la competència social dels jugadors, la seva agilitat mental o qualsevol altre habilitat que estiguem analitzant. En conseqüència, aquestes puntuacions compleixen dues funcions:

- [1] Reconèixer i indicar els assoliments dels joves, el seu desenvolupament i aprenentatges, reforçant la seva motivació quan han pres la decisió correcta i després d'aprendre a realitzar una acció concreta, o encoratjant-los a superar els seus límits, aprenent a partir dels seus errors i fracassos.
- [2] Avaluar, inclús des d'una perspectiva científica, el nivell d'autonomia que influenciarà la qualitat de vida de les persones ateses.

En el marc de cada Escenari Gamificat, haurem de proporcionar pautes i instruccions clares als joves sobre els objectius a assolir, reptes a afrontar (per exemple, objectes que han de buscar o conflictes que han de resoldre) i pel que fa a les normes que han de respectar. Aquestes regles estan relacionades a accions i comportaments que les persones ateses poden realitzar durant el joc i als recursos que poden emprar per superar els obstacles que, alhora, defineixen els diferents nivells de dificultat. A més, els jugadors necessiten algunes indicacions per saber quan han assolit les metes del joc.



Com a professionals, hem de garantir que els joves accedeixen a involucrar-se en l'activitat gamificada. Per aconseguir-ho, hem d'elaborar un argument o trama narrativa suficientment atractiva que atregui la seva atenció. Per aquesta raó, és crucial, abans de dissenyar un Procés d'Aprenentatge Gamificat i de, en paral·lel, definir les habilitats que desenvoluparan a través de l'activitat, identificar els seus interessos, aficions i somnis. Inclús, per dotar de realisme a aquestes dinàmiques gamificades, podem dissenyar i utilitzar suports visuals com, per exemple, cartes de joc o vídeos curts amb imatges èpiques. Tanmateix, hem de garantir que els materials narratius estan adaptats a les circumstàncies - especialment al nivell de desenvolupament- de les persones ateses. Per fer-ho, comptem amb el format de redacció de lectura fàcil i diferents eines, derivades dels Sistemes de Comunicació Augmentatius i Alternatius.



Finalment, resulta molt interessant, però no necessari, escriure guions i, d'acord a aquests, dissenyar avatars que destaquin les habilitats i fortalezes dels col·lectius vulnerables. Això significa que podem aprofitar els Processos d'Aprenentatge Gamificats per crear personatges amb habilitats i fortalezes que els joves posseeixen, i també amb altres competències que els agradaria adquirir. Podem definir aquesta recomanació com a bona pràctica, principalment perquè enfortirà l'autoestima, la motivació i el compromís dels joves al subratllant llurs talents i potencial. En qualsevol cas, podem utilitzar personatges i avatars narratius -que seran els protagonistes de les activitats gamificades- per realitzar exercicis de role-playings, d'acord a la perspectiva que les persones ateses han de tenir en compte, entendre i respectar per evitar problemes amb l'entorn.

Pel que fa a la segona qüestió abordada en aquest apartat, hem d'explicar per què és tan important dissenyar apropiadament i implementar activitats gamificades d'aprenentatge:

- [A] Els joves desitgen participar en activitats divertides. Això implica que, com a professionals, hem de desenvolupar sessions formatives, plantejant amb claredat objectius d'aprenentatge; però, al mateix temps, per promoure el compromís de les persones ateses, aquestes activitats i formacions han d'incloure, necessàriament, elements divertits i atractius com aventures visuals i missions i personatges evocatius.
- [B] Els joves necessiten aprendre a decidir. Això és només possible si poden participar activament en els processos d'aprenentatge i formació com a protagonistes i no només com a receptors o simples estudiants que, com a màxim, han d'escollir un seguit de lliçons i prendre nota.
- [C] Les activitats gamificades promouen el pensament creatiu i crític, facilitant que els joves analitzin els seus problemes i conflictes des d'un punt de vista alternatiu.

## Referències

- Ardagh, Anne. (1999).** Transformative mediation: the opportunity and the challenges. Boletín ADR: Vol 2(1), Artículo 1. [https://www.wisearchristians.com/wp-content/uploads/2020/01/Transformative-mediation\\_-the-opportunity-and-the-challenge.pdf](https://www.wisearchristians.com/wp-content/uploads/2020/01/Transformative-mediation_-the-opportunity-and-the-challenge.pdf)
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2006).** Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y Protocolo Facultativo. Disponible en: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
- Asociación Canadiense para la Vida Comunitaria (2014).** A statutory framework for the right to legal capacity and supported decision making for Application in Provincial/Territorial Jurisdictions in Canada. Grupo de trabajo sobre capacidad jurídica y toma de decisiones con apoyo. Disponible en: <https://cacl.ca/wp-content/uploads/2018/05/Draft-Statutory-Fmwk-Legal-Capacity-June-9.pdf>
- Ballester, L. (1999).** Las necesidades sociales: teorías y conceptos básicos. Madrid: Editorial Síntesis. [https://www.researchgate.net/profile/Lluis-Brage/publication/265594612\\_Necesidades\\_sociales\\_teorias\\_y\\_conceptos\\_basicos/links/541345c20cf2788c4b35951a/Necesidades\\_sociales-teorias-y-conceptos-basicos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Lluis-Brage/publication/265594612_Necesidades_sociales_teorias_y_conceptos_basicos/links/541345c20cf2788c4b35951a/Necesidades_sociales-teorias-y-conceptos-basicos.pdf)



**Bauman, Zygmunt. (2013).** Vida Líquida. Barcelona: Paidós.

<https://circulosemiotico.files.wordpress.com/2012/10/vida-liquida-zygmunt-bauman.pdf>

**Borrás, Oriol. (2015).** Fundamentos de la gamificación. Gabinete Tele-Comunicación (Universidad Politécnica de Madrid).

[https://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion\\_v1\\_1.pdf](https://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion_v1_1.pdf)

**Browning, M., Bigby, C. y Douglas, J. (2020).** Un proceso de apoyo a la toma de decisiones: Explorando la práctica de la toma de decisiones con apoyo en Canadá. Journal of Intellectual & Developmental Disability.

<https://doi.org/10.3109/13668250.2020.1789269>

**Carruters, Peter & Westra, Evan. (2018).** Teoría de la mente. Encyclopedia of Evolutionary Psychological Science.

[https://www.researchgate.net/publication/327989904\\_Theory\\_of\\_Mind](https://www.researchgate.net/publication/327989904_Theory_of_Mind)

**Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2014).** Observación General nº 1, Artículo 12: Igual reconocimiento como persona ante la ley, CRPD/C/GC/1, (Adoptada el 11 de abril de 2014). Disponible en: <https://undocs.org/en/CRPD/C/GC/1>  
Conde, M., Menéndez, F., Rivero, M., & Sanz, M. (2013). Psicología de la Motivación. Teoría y práctica. Sanz y Torres.

**Cuetos, F., González, J., & De Vega, M. (2018).** Psicología del Lenguaje. Editorial Médica Panamericana.

**Domínguez, F., Fernández, E., García, Beatriz., Jiménez, M., & Martín, M. (2010).**

Psicología de la Emoción. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=923784>

**Entelman, R. F. (2005).** Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma. Barcelona: Editorial Gedisa, S.A.

[https://www.academia.edu/40076012/Entelman\\_Remo\\_Teoria\\_De\\_Conflictos\\_PDF](https://www.academia.edu/40076012/Entelman_Remo_Teoria_De_Conflictos_PDF)

**Ettekal, Andrea y Mahoney, Joseph. (2017).** Teoría de los sistemas ecológicos. La enciclopedia SAGE del aprendizaje extraescolar. SAGE Publications.

[https://www.researchgate.net/publication/316046039\\_Ecological\\_Systems\\_Theory](https://www.researchgate.net/publication/316046039_Ecological_Systems_Theory)

**Focault, M. (2022).** Vigilar y castigar. Clave intelectual.

**Goleman, D. (1996).** Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairos.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6289522>

**Maslow, Abraham. (1973).** Hombre autorealizado: Hacia una psicología del ser. Kairós.

[https://www.academia.edu/74724906/Abraham\\_Maslow\\_El\\_Hombre\\_Autorrealizado\\_Hacia\\_una\\_Psicologia\\_del\\_Ser\\_Kairos\\_17\\_ed](https://www.academia.edu/74724906/Abraham_Maslow_El_Hombre_Autorrealizado_Hacia_una_Psicologia_del_Ser_Kairos_17_ed)

**Ovejero, A. (2010).** Psicología Social. Algunas claves para entender la conducta humana. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=618099>

**Piaget, Jean. (1976).** Seis estudios de psicología. Barcelona: Barral Editores.

[https://dinterrondonia2010.pbworks.com/f/Jean\\_Piaget\\_-\\_Seis\\_estudios\\_de\\_Psicologia.pdf](https://dinterrondonia2010.pbworks.com/f/Jean_Piaget_-_Seis_estudios_de_Psicologia.pdf)

**Schenk, Tood (2009).** Evaluación de conflictos: A Review of the State of Practice. Washington DC.

[https://www.cbi.org/assets/files/ConflictAssessmentSummary\\_Schenk.pdf](https://www.cbi.org/assets/files/ConflictAssessmentSummary_Schenk.pdf)

**Thomas, Maguth, Christine y Arthur. (2014).** Terapia de resolución de problemas. Manual de tratamiento. Bilbao: Editorial Descleé de Brouwer.

<https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433027474.pdf>

**Thompson, Roos. (1991).** Regulación emocional y desarrollo emocional. Revista de Psicología Educativa: Vol 3(4).

[https://www.researchgate.net/publication/226305026\\_Emotional\\_Regulation\\_and\\_Emotional\\_Development](https://www.researchgate.net/publication/226305026_Emotional_Regulation_and_Emotional_Development)

**White, M., & Epston, Eric. (2008).** Medios narrativos para fines terapéuticos. Barcelona: Paidós Terapia Familiar.

[https://www.researchgate.net/publication/49550028\\_Medios\\_narrativos\\_para\\_fines\\_terapeuticos](https://www.researchgate.net/publication/49550028_Medios_narrativos_para_fines_terapeuticos)

**Young, Jock (1999).** The Exclusive Society: Social Exclusion, Crime and Difference in Late Modernity. Londres: Sage.



# Capítol 5: Canvi de paradigma: Nous Horitzons Socials

## 5.1 Establint nous horitzons socials

Els professionals de primera línia sovint es troben sobrecarregats de feina, donades les demandes associades a la seva professió. No obstant això, juguen un paper crucial en la formulació de polítiques públiques a tots els nivells; el que també inclou les contribucions que poden fer en matèria de canvis estructurals.



### *Experiència de primera mà*

Els professionals d'atenció directa poden proporcionar coneixements i experiències de primera mà respecte als reptes, necessitats i oportunitats existents dins dels seus respectius camps d'expertesa. La seva implicació directa en serveis d'atenció i suport fa que aquests professionals de primera línia comptin amb una perspectiva única sobre les realitats que afronten els joves amb Necessitats Complexes i les seves comunitats. De fet, sovint es troben a la Vanguardia de la innovació, coneixedors d'un bon grapat de bones pràctiques en els seus àmbits d'intervenció. Tanmateix, estan en una posició privilegiada per identificar carències i llacunes en les polítiques i serveis existents, per implicar-se en les recerques científiques més rellevants i recollir dades que siguin d'utilitat per donar forma a noves iniciatives, identificant les barreres i obstacles que podrien dificultar la implementació d'aquestes.

La informació que aquests professionals poden aportar ajudarà, sense cap dubte, als responsables polítics a dissenyar apropaments i enfocaments més inclusius dirigits a abordar les barreres i llacunes identificades. Tenir en compte la seva perspectiva és essencial per desenvolupar polítiques dirigides a –i basades en– les necessitats actuals d'una societat immersa en un procés de canvi continu. Involucrant-los en l'elaboració de polítiques públiques, els responsables d'elaborar propostes normatives podran aprofitar la seva creativitat i coneixements per desenvolupar solucions innovadores i efectives a les problemàtiques socials més complexes.

## Co-creació

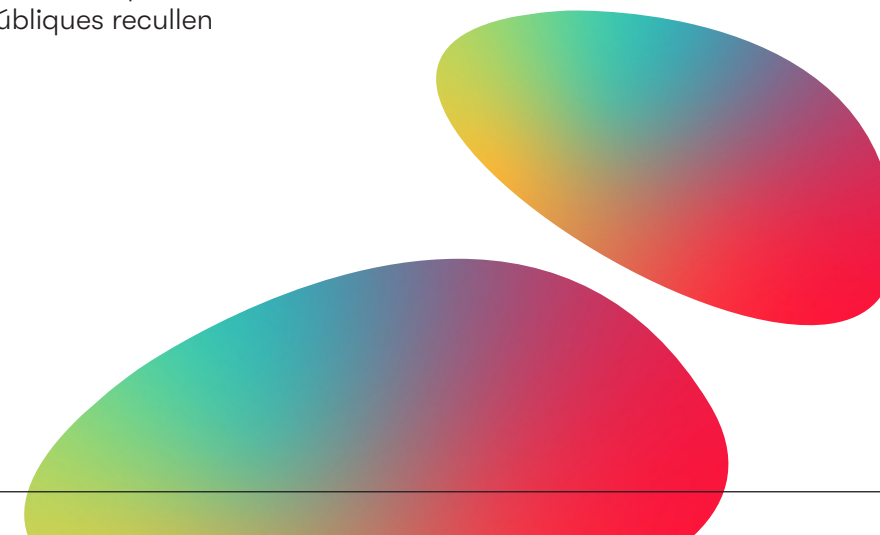
Per promoure una cultura de suport que fomenti el diàleg i les oportunitats de cooperació, encaminada a millorar la qualitat de les intervencions i atencions que els professionals proporcionen, hem de reconèixer i concedir un paper central a la co-creació.

La co-creació és un apropament basat en la col·laboració, que propicia que tots els actors rellevants treballin junts, com a iguals, per desenvolupar i implementar polítiques, serveis i campanyes de sensibilització que promoguin un model psicosocial de salut mental, basat en drets humans. Aquest enfocament posa l'accent sobre la redistribució de poders entre tots els participants i sobre la necessitat de valorar, donant la mateixa importància, l'expertesa d'uns i d'altres. Per a que els professionals d'atenció directa puguin millorar llurs intervencions, garantint la personalització dels suports que ofereixen als joves amb Necessitats Complexes, és essencial que treballin, en estreta col·laboració, amb aquests joves, les seves famílies, les comunitats, els encarregats de prendre decisions en l'àmbit públic i amb altres experts.

### *La implicació d'actors rellevants*

Els professionals tenen un important paper en l'enfortiment i la coordinació dels diferents serveis a través d'un apropament integral (serveis de l'àmbit de la salut mental, serveis socials, sistemes educatius i teixit empresarial, etc) i en la provisió de l'atenció comunitària. Al cap i a la fi, poden actuar com a intermediaris entre els joves, les seves famílies i llurs comunitats, construint ponts i canals de comunicació entre uns i altres. Tanmateix, poden intermediar entre el públic i els responsables polítics. Involucrant als diferents actors clau en el procés d'elaboració de polítiques, pot promoure's el compliment d'aquests agents i garantir que les polítiques públiques recullen un ampli ventall de perspectives.

En aquesta mateixa línia, s'ha de remarcar que promovent la confiança entre els responsables polítics i els integrants de la comunitat, involucrant als professionals d'atenció directa en el procés d'elaboració de polítiques, es construirà un entorn apropiat per a la col·laboració que facilitarà la rendició de comptes entre les institucions governamentals i els professionals.



## 5.2: Formulació de recomanacions polítiques

És essencial comptar amb informació sobre com formular les recomanacions polítiques i com posar-les en pràctica.

Bé, les recomanacions polítiques es redacten per a un grup de persones o individu amb autoritat per influir o prendre decisions polítiques. Acostumen a implicar un procés sistemàtic d'anàlisi, de recerca i comunicació. I poden proporcionar informació concreta als agents de canvi, dirigint la seva atenció cap a qüestions sobre les que poden no ser del tot conscients. Per tant, les recomanacions procedents d'experts constitueixen un recurs per formular polítiques basades en experiències reals. Sigui com sigui, aquestes tenen més probabilitats de ser acceptades, si compten amb prou suport social (d'un ampli número de persones que les recolzen o procedent de recomanacions similars), si es basen en un conjunt d'evidències sòlides i si són factibles i/o sostenibles.

Tenint en compte aquests aspectes, les recomanacions polítiques poden formular-se d'acord als següents criteris:

### 1. Identificar un problema

Per formular recomanacions polítiques, els professionals han d'identificar un problema. Això és essencial pels destinataris; és a dir, pels agents i institucions clau que planegem i necessitem influenciar per garantir l'impacte desitjat. Evidentment, aquestes institucions i actors han d'estar relacionats amb els objectius que ens hem fixat. Identificar una problemàtica específica amb suficient claredat també ens ajudarà a transmetre la realitat i circumstàncies que afronta la població d'una manera més precisa, assenyalant els patrons i els problemes detectats, i argumentant per què aquestes recomanacions són viables en termes polítics.

### 2. Polítiques basades en l'evidència

Les recomanacions polítiques haurien d'estar basades en evidències sòlides i avalades per la recerca i consultes realitzades als actors clau. És important que la defensa dels drets dels joves amb Necessitats Complexes estigui arrelada en evidències precises, rellevants i amb un grau de confiança suficientment elevat, que demostrin la importància d'abordar les problemàtiques identificades i de redissenyar els suports existents. Té molt valor el fet d'incloure evidències recollides amb regularitat, garantint que l'estratègia adoptada per promoure el canvi social a través de les polítiques públiques es manté actualitzada i resulta d'interès per als responsables polítics i per a la resta d'actors clau. Els responsables polítics estan més inclinats a portar a terme recomanacions polítiques que poden tenir un impacte real sobre els ciutadans i ciutadanes.

### 3. Escollir una audiència-objectiu

Per formular recomanacions polítiques, els professionals han d'identificar un problema. Això és essencial pels destinataris; és a dir, pels agents i institucions clau que planegem i necessitem influenciar per garantir l'impacte desitjat. Evidentment, aquestes institucions i actors han d'estar relacionats amb els objectius que ens hem fixat. Identificar una problemàtica específica amb suficient claredat també ens ajudarà a transmetre la realitat i circumstàncies que afronta la població d'una manera més precisa, assenyalant els patrons i els problemes detectats, i argumentant per què aquestes recomanacions són viables en termes polítics.

## 4. Interseccionalitat i co-creació

L'interseccionalitat descriu com les desigualtats basades en el gènere, la raça, l'ètnia, l'orientació sexual, la identitat de gènere, la discapacitat, la classe social i en altres formes de discriminació interactuen per generar dinàmiques i realitats úniques. Tots els sistemes de desigualtats es reforcen mútuament i, per tant, han de ser analitzats i abordats simultàniament per evitar que una forma de discriminació agreugi una altra. Tot això s'ha de tenir en compte quan desenvolupem recomanacions polítiques de caire inclusiu, centrades en les necessitats i desitjos de les persones afectades per una problemàtica específica. El fet de desenvolupar recomanacions polítiques, que tinguin en compte la interseccionalitat, pot ajudar a assegurar que les polítiques reflecteixen les demandes dels grups comunitaris, incloent els col·lectius més vulnerables. Això pot realitzar-se a través de la co-producció. L'ús d'aquest apropament suposa consultar als joves, a les seves famílies i comunitats, entesos com a actors promotors del canvi. Adoptant aquest enfoc també garantim que la defensa dels drets dels joves amb Necessitats Complexes es converteix en una eina que promou un canvi social sostenible a través del empoderament i del compromís.

## 5. Incorporar instruments existents

Les recomanacions polítiques, formulades d'acord als coneixements dels professionals, poden alinear-se amb els instruments i marcs de treball existents (per exemple, legislació i estratègies nacionals, etc) que els responsables polítics han de respectar. La promoció dels interessos dels col·lectius vulnerables, en sintonia amb els drets humans, té com a objectiu garantir que les lleis i polítiques nacionals es troben alineades amb els instruments internacionals en matèria de drets humans. Per tant, per enfortir les recomanacions polítiques, els professionals han d'incloure indicacions i pautes procedents dels marcs operatius internacionals, regionals i nacionals. Quan sigui possible, per elaborar els missatges i campanyes dirigides a promocionar els drets de les persones afectades per una problemàtica, s'ha d'utilitzar el llenguatge recollit en instruments internacionals. Contemplar la terminologia emprada en aquests és un valor afegit; i encoratja a l'audiència-objectiu a actuar, deixant-se guiar per les propostes recollides pels professionals en les recomanacions polítiques.

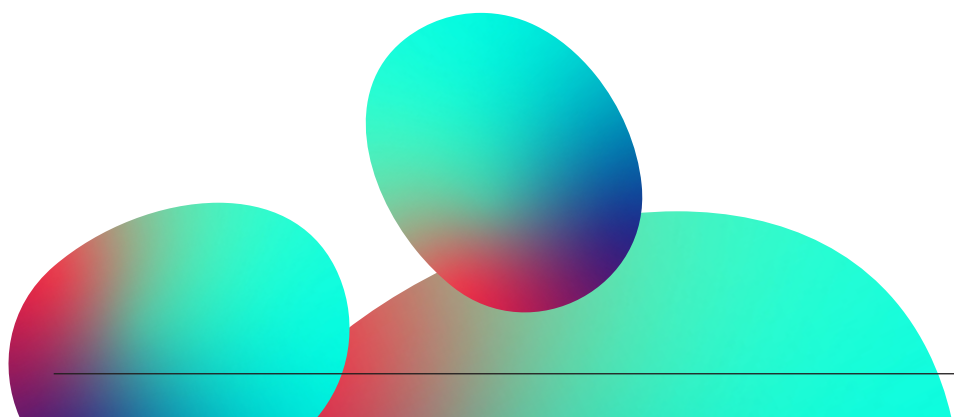
## 6. El missatge ha de ser clar

En línia amb l'anàlisi i l'avaluació efectuades, els professionals han d'estar preparats per formular recomanacions polítiques clares i que puguin posar-se en pràctica. Ens hem d'assegurar que aquestes recomanacions són específiques i comprensibles, aclarint qualsevol punt d'ambigüitat sobre la problemàtica que requereix una resposta política. D'altra banda, i sempre que sigui possible, les recomanacions han d'identificar als actors claus que han de realitzar les accions proposades, fent un esbós de què s'ha de fer exactament i garantint que els resultats poden mesurar-se. Tanmateix, s'ha de detallar on han d'implementar-se aquestes recomanacions, com s'han de portar a terme i com valorar el procés de posada en pràctica d'acord a una línia temporal realista.

## Disseminació de les recomanacions polítiques

La redacció de recomanacions polítiques de forma comprensible és important; no obstant això, la disseminació d'aquestes és igual de rellevant. Com a professionals, hem de tenir en compte que necessitem:

- *Enviar les recomanacions polítiques a grups encarregats de la defensa dels drets de col·lectius vulnerables i plantejar la realització d'una reunió conjunta. Això pot resultar d'utilitat per accedir i influenciar als actors claus que tenen el poder de promoure i condicionar els canvis polítics en les qüestions del nostre interès.*
- *Compartir les recomanacions polítiques a través de plataformes on participen actors i col·lectius interessats en l'àmbit que ens preocupa com, per exemple, xarxes formades per professionals.*
- *Promoure que els professionals i altres actors clau intervinguen en reunions d'experts. Contribuir i donar un cop de mà als experts independents, responsables de monitorar la implementació o avaluació de les polítiques i marcs legislatius que poden afectar a professionals, menors i joves.*



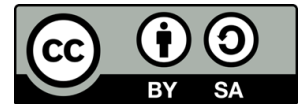
- *Participar activament en consultes públiques. Per exemple, aportant documents on es recullin recomanacions polítiques.*
- *Desenvolupar una campanya o implicar-se en una d'existente, basada en les recomanacions polítiques que hem formulat.*
- *Establir contacte i treballar conjuntament amb grups encarregats de promoure els drets dels col·lectius vulnerables com, per exemple, ONG's que representen els interessos de professionals, menors, joves, famílies, etc.*
- *Construir o unir-se a xarxes integrades per professionals amb l'objectiu de supervisar i implicar-se en processos de canvi polític.*
- *Col·laborar amb els mitjans de comunicació per ajudar a difondre les recomanacions polítiques.*







Cofinanciado por  
la Unión Europea



CC BY-SA 4.0 LEGAL CODE  
Attribution-ShareAlike 4.0  
International

Un projecte de

support  
GIRONA

Amb la col·laboració



COCEMFE  
Sevilla



Mental  
Health  
Europe



UNIS POUR LES FAMILLES



ozara

---

**"Empowering Youth Individuals with fewer opportunities towards citizenship"**

Número d'identificació del projecte: **2021-1-ES02-KA220-YOU-000028882**

El suport de la Comissió Europea per a la producció d'aquesta publicació no constitueix una aprovació del contingut, el qual reflecteix únicament les opinions dels autors, i la Comissió no es fa responsable de l'ús que es pugui fer de la informació continguda en la mateixa.

