

L'EXPERIÈNCIA DE LA INCORPORACIÓ DE LES EINES DIGITALS EN L'ÀMBIT DE LES INTERVENCIIONS PSICOSOCIALS

Anna Carrió

A data d'avui es fa difícil diferenciar el procés d'incorporació d'aquestes eines en el nostre àmbit de treball, de l'experiència viscuda aquests últims gairebé 2 anys. És gairebé impossible poder retornar a la reflexió prèvia i deixar de banda la situació que totes nosaltres hem viscut, així que part del que explicaré té a veure amb la incorporació sobtada de moltes d'aquestes eines, sense perdre de vista que abans de la pandèmia ja utilitzàvem la tecnologia que últims mesos ha pres un paper central en tots els sistemes de serveis.

Quan parlem d'intervencions psicosocials volem posar en valor la dimensió transversal i àmplia del que entenem per salut mental, tenint present que l'atenció i la cura de la salut mental de tots i totes no es dona només a la Xarxa sanitària, ni només pels companys professionals sanitaris. Sinó que volem visibilitzar la tasca feta pels diferents sistemes de serveis que atenen i acompanyen les persones en diversos sistemes de serveis: serveis socials, serveis educatius, serveis de justícia, i d'altres.

La intervenció psicosocial integra disciplines diverses i complementàries amb l'objectiu de generar una aproximació integral a l'ésser humà i al seu funcionament. Té en compte els processos familiars, comunitaris i socials més amplis. I requereix necessàriament d'un enfocament interdisciplinar.

Des d'aquesta interdisciplinarietat penso que és important visibilitzar que els equips de tots aquests serveis estan formats per professionals de diferents disciplines que aporten sabers i mirades pròpies a les diferents realitats: Professionals de la medicina, de la psicologia, de l'àmbit del treball social i l'educació social, terapeutes ocupacionals, infermers i infermeres, monitors de centres oberts d'atenció a la infància i famílies, auxiliars, professionals d'equipaments que en alguns contextos fan una tasca d'acompanyament importantíssima, professionals dels serveis d'atenció domiciliària, dels clubs socials i les llars amb suport i llars residència, dels serveis d'inserció laboral...

El conjunt de professionals que desenvolupem intervencions psicosocials necessàriament ho fem des de la proximitat i l'acompanyament en el dia a dia de les persones. Sovint en contextos naturals, és a dir al carrer, al domicili, prenent un cafè, fent gestions, acompanyant en la cobertura de necessitats bàsiques, aprenent alguna habilitat...i ho fem tant a nivell individual i/o familiar, com a nivell grupal. Una tasca central des d'aquesta perspectiva és el treball comunitari, amb els barris i amb els diferents agents que els conformen.

La intervenció psicosocial es basa en el vincle que s'estableix tant amb les persones com amb els grups i les comunitats. L'aproximació a les realitats diverses, el coneixement mutu i les experiències compartides formen part d'aquest vincle. Es fa necessari un espai de confiança on es pugui generar un vincle segur que permeti el treball compartit.

La presència, on es posen en marxa tots els nostres sentits, és l'estat en que cada un de nosaltres comencem a vincular-nos amb el nostre entorn. En la pràctica professional aquest contacte, facilitador del vincle, ha estat una modalitat de relació que ha coexistit amb d'altres maneres de fer-ho.

Pel desenvolupament de la nostra tasca, la incorporació d'eines, tècniques i estratègies noves i diferents, ha estat sempre una realitat. La tecnologia ens ha ofert des de fa anys possibilitats noves que les hem anat adaptant a les nostres intervencions.

Però no ha estat fins les últimes dècades que s'ha iniciat un procés de transformació de les nostres eines de treball, incorporant les eines digitals de forma més extensa.

Els diferents àmbits d'atenció han incorporat històries informatitzades, els canals de comunicació han ampliat el seu ventall i la tecnologia informàtica ha facilitat moltes de les tasques que els professionals, equips i organitzacions fem avui.

No ha estat però fins a mitjans del març de 2020 que degut del confinament i de les mesures preses per la pandèmia, ens hem vist obligats a canviar radicalment la nostra manera d'organitzar-nos i d'atendre. Ho hem fet sense tenir una altra opció, substituint l'atenció presencial per la l'atenció online, d'un dia per l'altre.

Quina ha estat l'experiència en els diferents tipus d'intervencions i de quines eines ens hem dotat?

Intervencions individuals/familiars:

Acompanyament individual/familiar en diversos processos: es fonamenta en el vincle i la confiança entre les persones ateses i els professionals de l'equip. Partint d'aquesta relació de confiança construïda, l'ús de diferents dispositius per tenir un contacte online pot ser una gran eina si es tenen en compte una sèrie d'aspectes i la decisió de la seva utilització passa per posar l'objectiu al centre:

- Quan s'ha de crear/generar un vincle, un espai de confiança... quan no es coneix la persona: és important donar espai a la presència. Fer present el cos i tots els nostres sentits fins arribar al coneixement mutu i a sentir-nos en un vincle segur.
- Quan aquest vincle ja existeix pot ser positiu incorporar en diferents moments i per a algunes intervencions eines com les videotrucades, les trucades... la incorporació d'aquestes eines pot facilitar l'accés a moltes persones (per raons laborals, horaris, càrregues familiars...). La utilització del whatsapp és una decisió que ha aportat molts beneficis en la nostra pràctica, per facilitar una comunicació ràpida, efectiva... tant a nivell individual com grupal.
- Hi ha situacions específiques en les que les videotrucades o inclús les trucades telefòniques poden ser una opció perjudicial per a les persones: quan no hi ha possibilitat d'espais d'intimitat, situacions familiars en conflicte, situacions de violència dins el nucli familiar, quan la persona està en moments difícils (descompensacions, desconfiança, necessitat de la presència de l'altre...)

L'acompanyament en la gestió de tràmits que tenen a veure amb necessitats bàsiques és una de les funcions que es desenvolupen. Des de fa anys venim veient com cada cop més aquests tràmits estan sent digitalitzats (des d'anar a la Caixa, fins demanar qualsevol document, prestacions...). Durant aquests últims mesos aquesta realitat s'ha fet extensiva a qualsevol tràmit que s'hagi de fer amb qualsevol de les administracions, això ha implicat que bona part de les hores dedicades a

aquest acompanyament hagi augmentat molt. La incorporació d'eines com el wp, el correu electrònic i el tf han estat imprescindibles en el nostre dia a dia.

Intervenció amb grups

Acompanyament grupal: una de les intervencions psicosocials importants és aquella que es fa amb grups. En aquest àmbit la digitalització també ha pres un paper important durant aquests mesos. Poder fer aquests grups en format online ha permès que les persones es poguessin seguir sentint acompanyades en moments molt difícils. Pel desenvolupament dels grups s'han utilitzat diferents dispositius i plataformes, des de telèfons, tauletes o ordinadors. Hem hagut de fer un aprenentatge junts de la seva utilització, usuaris i professionals. S'han hagut d'aprendre codis i normes importants: des de tenir càmares obertes, respectar torns de paraules...

Rehabilitació psicosocial:

Des de l'àmbit de la rehabilitació psicosocial s'han anat incorporant eines digitals des de fa anys. La tecnologia digital ens ha augmentat les possibilitats de treball. L'accés a la xarxa, a internet és una finestra al món que permet fer accessible a molta gent coneixements, relacions i d'altres experiències que per una altra via no coneixerien.

L'ús de la tecnologia també ens ha permès des de fa anys experimentar nous llenguatges audiovisuals i incorporar algunes app com a eines de treball.

La incorporació del wp ha estat una gran descoberta des de fa anys per facilitar l'accés i la comunicació, tant a nivell individual però també grupal.

I hem tingut l'oportunitat aquests últims mesos d'incorporar en el desenvolupament de tallers i grups l'experiència online. La funció d'acompanyament en l'aprenentatge d'habilitats específiques s'ha pogut continuar des de casa, individualment i també de forma grupal. Han estat tallers valorats positivament per a les persones que hi han participat. Els espais grupals de paraula també s'han pogut mantenir gràcies a la tecnologia. S'ha pogut mantenir el sentiment de pertànyer a un grup, de sentir-se acompanyat... I ha permès l'aprenentatge de competències digitals tant els professionals com els usuaris.

Processos comunitaris

Es fa difícil pensar que en els processos comunitaris la digitalització hagi pogut entrar. Però des de fa anys les eines digitals tenen un paper important, sobretot a l'hora de pensar en la comunicació entre els agents implicats: ús de calendaris i agendes compartides a través del telèfon, ús del correu electrònic i d'aplicacions com el Wp, ús de diverses xarxes socials...però durant aquest any i mig, de la mateixa manera que en d'altres intervencions hem hagut d'inventar-nos espais substitutius també ha estat així en molts processos comunitaris: assemblees de barri telemàtiques, xarxes de suport a través de wp... aquesta incorporació és el que ha permès que molts dels processos comunitaris en marxa no desapareguessin. I les persones ens poguéssim sentir acompanyades.

Treball d'equip i treball en xarxa:

El treball d'equip és imprescindible per la nostra feina, implica l'existència d'un equip, per tant d'un espai i una tasca compartida. Durant els primers mesos de la pandèmia i, en alguns àmbits i serveis encara ara, la trobada amb els companys d'equip ha desaparegut, equips de serveis sencers s'han desarticulat, i d'altres han pogut sobreviure. L'equip és imprescindible per poder fer-se càrrec de cada una de les situacions amb les que treballem. Mantenir els equips malgrat la pandèmia ha estat una tasca complicada i s'ha pogut fer gràcies a la tecnologia en alguns casos. La meua experiència té a veure amb la necessitat del nostre equip de trobar-nos tots tan aviat com se'ns va permetre. Les trobades i reunions online permeten fer la feina, però en la relació amb l'altre company hi posem molt més que la qüestió tècnica, els equips necessiten poder compartir espai, físicament, tenir aquells minuts d'apropament personal, de compartir sensacions, de veure'ns i sentir-nos.

Pel que fa al treball en xarxa les reunions telemàtiques han facilitat la tasca, i hem pogut veure com pot ser una eina molt útil per millorar alguns aspectes (despesa de temps, metodologia de treball...) però hi ha el risc d'un allunyament entre serveis, equips... la presència, el coneixement físic dels altres serveis, dels contextos... ens permet tenir una visió més àmplia de la realitat. En les reunions online només veus allò que et transmet el

professional que està a l'altra banda, però queda completament descontextualitzada.

Em sembla també important posar sobre la taula el tema del teletreball, el treball des de casa. Les dificultats ja no només logístiques de treballar en el teu entorn familiar, sovint sense espais adequats, on la família pot ser present... sinó també per la soledat que genera fer front a l'atenció de situacions impactants, difícils... fer front a les qüestions ètiques de no tenir espais adequats per mantenir una conversa, una videotrucada... respectant la intimitat, la teva i la de l'altre, i haver de sostenir tu sol l'impacte sense poder-ho compartir amb l'equip.

1. BENEFICIS

La incorporació de la tecnologia permet diversificar i ampliar les modalitats de relació amb els altres (usuaris, professionals, equips...) adaptant-se a les necessitats de cada individu, grup o comunitat; i de cada moment i situació.

Permet ampliar el ventall i ens permet un accés més ràpid. Permet també que estem més disponibles per als usuaris.

Internet, les xarxes socials obren l'accés al món.

Facilita l'accés en moments de crisi i difícils. Les trucades i les videotrucades, els Wp... fan més fàcil el contacte en moments en que hi ha necessitats immediates. La rapidesa i immediatesa d'alguna d'aquestes eines fan que les persones se sentin més acompanyades. La tecnologia passa per damunt l'agenda.

Facilita i agilitza la comunicació entre professionals. Començant pels correus electrònics fins arribar a la possibilitat d'organitzar reunions online de forma ràpida i àgil.

2. RISCOS

Deixa persones i col·lectius fora de l'atenció:

S'ha de tenir molt present que no tothom té accés a la digitalització, per motius diversos:

- Persones sense recursos per tenir dispositius.
- Persones amb dispositius però que no tenen accés a la xarxa. Manca de connectivitat.
- Persones que viuen en situacions de molta vulnerabilitat (manca d'intimitat en el domicili, situacions violència, persones institucionalitzades...) i/o en els marges (persones sense llar, prostitució, persones en situació irregular...)
- Persones sense coneixements o amb moltes dificultats de comprensió de les eines.
- Professionals sense coneixements bàsics
- Serveis i institucions sense recursos per dotar de les eines necessàries per a dur a terme de forma adequada l'atenció online.

Risc que el contacte online (consulta online, teràpia online...) substitueixi el vincle i la relació entre professionals i usuaris. Que oblidem la part afectiva, humana de tota relació professional.

En qualsevol relació assistencial es posen en joc les nostres pròpies pors i ansietats com a professionals, davant de situacions complexes, apareixen en nosaltres sentiments i emocions que sovint són difícils de sostenir. L'atenció online pot arribar a ser una defensa davant aquestes pors i sentiments, per part de professionals.

A l'hora hi ha riscos associats als sistemes de gestió de les institucions i serveis. Qui decideix quin tipus de modalitat es dona en cada situació? És el professional-equip? És la institució? Sota quins criteris?

3. QUÈ SUPOSA?

Incorporar la tecnologia en cada un dels nostres àmbits de treball implica:

- Reflexionar sobre quines eines són les que necessitem a cada moment? Per a què? Per tan cal temps per què els professionals pensin i consensuin criteris d'intervenció.

- Conèixer com es viu l'experiència per part dels usuaris.
- Avaluar la incorporació de la digitalització
- Garantir la seguretat
- Formar-se en digitalització. Els professionals han de poder tenir una bona formació en eines i maneig d'aquestes. S'ha de donar totes les eines necessàries als usuaris perquè puguin fer ús de la tecnologia: recursos, formació, acompanyament presencial en la seva utilització...
- Inversió econòmica tant en recursos tecnològics dignes, com en formació dels seus professionals.