



Xarxa per l'Observatori de la realitat dels gitanos i gitanes procedents de l'est d'Europa a Catalunya

4. Acompanyament




La xarxa **Romest** té per objectius:

1. Fer observatori de la realitat que viuen els gitanos i gitanes d'Europa de l'Est a Catalunya i de les estratègies d'acolliment i inclusió que es realitzen.
2. Promoure l'intercanvi de coneixements i de bones pràctiques a través de la participació d'Entitats, Serveis i Associacions implicades.
3. Contribuir a la inclusió social del col·lectiu gitano de l'Est d'Europa i a la cohesió social dels seus entorns veïnals.

Entitats i equips participants

Fundació Ateneu Sant Roc, Associació Salut i Família, Fundació Secretariado Gitano, Fundació Surt, Prograss, equip medi obert Bcn-4 de Justícia Juvenil, Equip serveis socials d'atenció primària de Poble Nou de l'Ajuntament de Barcelona, Unitat Bàsica d'Atenció a la Infància de l'Ajuntament de l'Hospitalet, Treball social del Centre d'Atenció Primària del CAP Sta. Rosa de Sta. Coloma de Gramenet, Vínclé- Associació per la recerca i l'acció Social.

Promou i edita: 

Patrocina:  Generalitat de Catalunya
Departament de Benestar Social
i Família

La xarxa ROMEST hem volgut reflexionar sobre l'acompanyament socioeducatiu perquè pensem que constitueix la metodologia adequada per treballar eficaçment amb la població amb la que actuem, trencant bona part de les barreres internes i externes que entorpeixen la relació professional

Aquest dossier es el fruit de la feina d'un grup de treball de la xarxa que ha assumit el repte de posar en comú les seves experiències de treball, contrastar-les, reflexionar-les amb documents bibliogràfics. Hi han participat les companyes del SASPI i d'Educació per a tots (VINCLE), les companyes dels SSB de Poblenou de l'Ajuntament de Barcelona, l'equip d'intervenció al carrer de la Fundació Ateneu St. Roc, companys de l'equip d'intervenció immediata de Sta. Coloma de Gramenet (PROGRESS), i la treballadora Social del CAP Sta. Rosa, també de Sta. Coloma de Gramenet. També es fruit de la feina de la mateixa xarxa que ha acabat debatent-ne el contingut global i donant cos als reptes finals

INTRODUCCIÓ I DEFINICIÓ

Entenem que acompanyar és estar al costat de l'altre, afavorint l'autonomia . Es pot definir com un procés de seguiment d'una situació, pactada amb l'usuari mitjançant un treball amb visió comunitària. L'acompanyament requereix una mirada global, amb una relació basada en l'empatia, la corresponsabilitat tant de qui acompanya com qui és acompanyat, per canviar una situació. S'ha de respectar el camí de l'altre, empoderant la persona en el seu ritme de canvi.

La metodologia de l'acompanyament és aplicable a tota la intervenció social.

Per acompanyar és important el treball en xarxa entre els diferents agents que hi intervenen, per ajudar els serveis i institucions que els rebran a tenir perspectives positives en el treball amb aquestes persones que són acompanyades. Cercant també la corresponsabilitat dels agents públic i privats, Cooperació i complementaritat: foment de relacions fluides i operatives amb diferents actors del territori...

L'acompanyament NO és:

- Forçar
- Suplir
- Marcar amb rigidesa
- Sobreprotegir
- Aplicar protocols sense tenir en compte les necessitats de les persones
- Paternalista
- Infinit

Els professionals hem de tenir presents les potencialitats i no focalitzar la mirada únicament en els dèficits; suposa una voluntat activa per part de l'usuari i dels professionals de plantejar/dibuixar perspectives de canvi. És un procés que planteja

nombroses dificultats però que intenta respectar la voluntat de l'altre convertint la relació en un procés dinàmic d'empoderament ¹

Dins de l'acompanyament cal establir un Pla de Treball que ha de generar un compliment dels acords per part d' ambdues parts. Tots els professionals han de fer un pla de treball conjunt amb la família /usuari, però hem de tenir clar que la família ha de ser una part activa en els seus compromisos, ha d'entendre què necessita canviar per millorar la seva qualitat de vida.

Tot i que, tots els professionals intervenim amb plans de treball, que ens ajuden a guiar i avaluar l'evolució del procés, no es poden establir els mateixos nivells de concreció, ni rigidesa entre tots els serveis i equipaments que intervenen en cada cas, ja que els objectius poden ser diferents. Alguns serveis tenen més protocol·litzat els plans de treball, mentre que d'altres són més flexibles. La interacció i la coordinació entre aquests agents pot ser una estratègia per facilitar els processos de canvi.

J Funes distingeix:

- L'acompanyament social, que el defineix com "un acompanyament empàtic, centrat en el processos d'orientació, estimulació i diàleg".
- L'acompanyament educatiu ja que hi ha un "tutor" acompanyant en el procés.
- L'acompanyament terapèutic té a veure amb l'acceptació pels diferents professionals que s'atenen processos (de reducció de patiments, de canvis personals i socials, de reubicació personal en altres contextos, etc.)

Des de la nostra experiència arribem a la conclusió que només existeix un tipus d'acompanyament i el definim com acompanyament socioeducatiu , ja que engloba els tres tipus d'acompanyaments.

Definim acompanyament socioeducatiu com aquell acompanyament que té l'objectiu d'aconseguir canvis personals, socials, emotius, psicològics, etc. Té a veure amb l'acompanyament de processos de millora de la situació personal i social. Entenem que l'àmbit social i l'àmbit educatiu han d'estar de la mà perquè la persona pugui fer el seu procés de canvi. El professional ha de saber motivar pel canvi, saber detectar què pot millorar i servir perquè les persones siguin participants dels seus processos de transformació.

Els tècnics socials que acompanyen processos personals i familiars, han de fer ús de moltes eines de treball; amb tot, es posa en joc també el mateix "ser" personal.

L'experiència ens mostra que la família posa confiança més fàcilment en les figures que es troben amb naturalitat al carrer en el dia a dia, que a figures institucionalitzades amb uns protocols de concertació horària més o menys rígids.

¹ J.FUNES "L'atenció socioeducativa en les transicions vitals" pp(30-45)

Es constata que el vincle emocional es dóna en l'acompanyament i que la confiança es guanya millor en el territori que al despatx.

FASES DE L'ACOMPANYAMENT

Els processos d'acompanyament tenen tres moments diferenciats:²

1. Acollir, seduir i convèncer
2. Fer plans, pactar compromisos i ajudes
3. El tancament

La temporalitat de cada fase depèn de cada cas

ACOLLIR, SEDUIR I CONVÈNCER

Dins d'aquest procés englobem:

- L'acollida

L'acollida depèn més de la mirada o obertura professional que de l'espai físic. És important saber com s'ha sentit l'altre. Un element clau és l'actitud que el professional tingui acollint la persona. El professional ha de ser proper, tant en l'actitud com físicament, per exemple, una taula enmig fent de separació entre el professional i la persona pot condicionar l'entrevista d'acollida creant psicològicament una barrera entre l'usuari i l'entrevistador. Tot i això constatem que no és una variable condicionant el lloc on es faci l'acollida. Una bona acollida es pot fer perfectament al despatx, al domicili ó al carrer.

És important el contacte visual, i adreçant-se la persona directament per establir una comunicació i transmetre confiança perquè la persona pugui parlar obertament vers les seves mancances, fer les seves demandes, etc. El professional ha d'escoltar la persona i que la persona se senti escoltada.

El professional que fa l'acollida ha de ser facilitadora perquè altres serveis acollin de forma correcta la persona i/o família. Els acompanyaments físics també serveixen per facilitar l'acollida en altres serveis, com ara acompanyament al metge, escolarització dels nens, etc.

² J.FUNES "L'atenció socioeducativa en les transicions vitals" pp(30-45)

- **Moment de començar el vincle**

Treballar el vincle vol dir treballar la relació, l'empatia, la confiança. Tot i això volem establir una diferència entre el vincle que es pot establir entre professional i família/usuari: Tot i que la relació sempre es basa en un interès, distingim diferències entre "el vincle més interessat", que s'estableix per exemple, quan hi ha una contraprestació econòmica, al "vincle més humà", quan la relació que s'estableix és de suport emocional per superar una situació de dificultat, com per exemple, quan el professional fa una visita a la presó a veure l'usuari.

El vincle està més relacionat amb l'actitud propera del professional que en l'espai on es dona la interacció. No podem negar la diferència entre relacionar-se en un espai més informal o a un despatx, però aquestes barreres es poden superar amb una actitud de proximitat i confiança.

Els vincles suposen un procés de treball, i tenen un factor emocional que cal reconèixer, es donen des del respecte i la fiabilitat. No s'ha de confondre amb paternalisme, sinó essent molt clars: quan toca dir "no" es "no" i quan toca dir "sí" es "sí". Sovint les Administracions demanen de seguida "resultats" a curt termini, fet que dificulta tot el procés de vinculació i acompanyament.

- **Creació de petit diagnòstic**

Per a molts serveis es fa a través de l'entrevista, en la que es treballa molt l'acollida i que sentin que els usuaris són protagonistes del procés. L'acollida es caracteritza en què és l'usuari qui pren protagonisme. El professional sol escoltar, intentant entendre la situació i mitjançant tècniques de comunicació activa, ajuda a l'altre a definir la situació de desconfort i establir els mecanismes de canvi. Cal cuidar la interacció per establir una relació de confiança. S'ha de tenir cura de no fer un interrogatori ja que podria cohibir la persona i generar desconfiança i actituds defensives durant tot el procés.

Des d'algunes entitats, el diagnòstic es fa a través de l'observació: on es mouen, què fan...

Des d'algun servei/projecte, les persones arriben derivades d'altres programes que ja tenen fet un diagnòstic i un pla de treball amb les famílies. Però cal dir, que a mesura que es va treballant amb la família a través del reforç escolar, per exemple, també es va elaborant un diagnòstic.

En la fase d'acollida s'inicia el diagnòstic el qual actua d'orientació, cal tenir en compte que es desenvolupa, amplia, varia, etc. en tot el procés, a mida que ens anem coneixent millor

- **Primers compromisos o contactes**

L'establiment de compromisos dependrà de cada servei; pensem que no és el mateix si s'estableixen compromisos a canvi d'una contraprestació com podria ser el cas de

Serveis Socials, o si els compromisos s'estableixen amb un servei orientat al lleure i/o l'oci.

En el cas dels processos de treball al carrer o a les comunitats de veïns, el compromís passa per la implicació del procés, i el convenciment que és part activa en la solució del conflicte.

FER PLANS, PACTAR COMPROMISOS I AJUDES

- **Connectar les necessitats de les persones amb els objectius establerts. Pla de treball conjunt**

Per uns, l'acompanyament és més emocional, depèn molt de la persona, hi ha la possibilitat d'adaptar-se al ritme de vinculació, acollida i realització de pactes. S'ha de tenir present que quan els professionals són voluntaris no hi ha cap pressió de l'administració en l'obtenció de resultats.

Per altres tot i que hi ha uns compromisos dins d'un pla de treball no hi ha una temporalitat predefinida per a no forçar els usuaris, en benefici que els passos a fer siguin conscients

Per a alguns Serveis resulta de vegades difícil incorporar el treball des de l'acompanyament pel funcionament de l'Administració. El mateix accés al servei, de vegades les persones es "perden"; els temps del servei i el temps de les famílies no sempre és el mateix, no hi ha una percepció comuna entre professionals i usuaris/famílies)... Es treballa per establir conjuntament compromisos amb les persones i famílies (de vegades es concreten per escrit), acordant com es realitzarà aquest seguiment i revisant aquests acords quan es creu necessari.

Aspectes rellevants a considerar són:

- Les directrius institucionals (prioritats establertes des del punt de vista tècnic i polític).
- Els recursos immediatament disponibles i les demandes (recursos necessaris).
- I, especialment, les persones i el context amb el qual s'ha d'intervenir. En aquest sentit, cal destacar la importància de la participació activa de la persona per tal de consensuar el pla de treball.

En alguns projectes els plans de treball es fan de manera informal, les famílies conjuntament amb l'educadora pacten uns compromisos i a través del reforç escolar, per exemple, es pot treballar els hàbits escolars, fer acompanyaments al Consorci, acompanyar les famílies a les entrevistes amb les escoles. També es treballa l'acollida de l'escola a les famílies i els compromisos de les famílies en l'assistència dels seus fills a l'escola. És important que les famílies adquireixin un compromís vers l'escolarització dels seus fills. Es necessària la funció de mediació entre escola, Serveis Socials i famílies.

Des dels equips i servei de la xarxa local de Sta. Coloma, l'establiment de compromisos es fa a través de l'entitat o equipament amb el que està vinculada la família però el treball es fa en xarxa a través de la taula d'entitats local on hi ha totes les entitats del territori que treballen amb el mateix col·lectiu, el treball en xarxa afavoreix la visió global i integradora, facilitant a les famílies a integrar els serveis que estan intervenint amb ells.

- **El treball en xarxa**

S'aposta per l'experiència d'intervenció compartida entre els diferents serveis i entitats que treballen amb la població Rrom de Santa Coloma de Gramenet. S'estableix un diagnòstic compartit de les necessitats de la població, atenent els àmbits d'educació, salut i convivència. S'elaboren plans d'intervenció compartits. Posteriorment, cada servei intervé amb les seves peculiaritat però atenent a un objectiu comú. El treball en xarxa a través de la *taula d'entitats*, afavoreix que les famílies puguin complir els seus compromisos i no abandonin els plans de treball, ja que les característiques socioeducatives de les famílies i els seus estils de vida, requereixen d'una intervenció conjunta i flexible.

És important tenir en compte el treball en xarxa i/o comunitari; garantint un referent clar, perquè hi hagi una coherència en el missatge.

La taula d'entitats treballa a través de prioritats; atenció de la salut dels menors, l'escolarització, problemes d'habitatge, convivència veïnal, dificultats de les famílies, etc., i proposa projectes específics de treball segons necessitats que es detecten. El treball en xarxa amb les famílies rrom des d'un primer moment amb les entitats: La Fundació Intergramenet, la Fundació Secretariado gitano, el Casal dels infants, VINCLE, la Formiga, l'equip d'intervenció immediata (Progress) i l'ABS de Salut i finalment amb la presència, més inestable de Serveis Socials, ha estat un exemple de bones pràctiques.

El treball en xarxa evita el treball en parcel·les. Els plans de treball són comuns, d'aquesta manera s'intenta que les famílies estiguin més vinculades i connectades als serveis i al territori.

De vegades les Administracions no veuen la rendibilitat que suposa el treballar en plans de prevenció de salut, establir projectes pro-actius en educació per tal d'evitar conseqüències com l'absentisme i abandó escolar, amb col·lectius que d'entrada ja es troben fora dels Serveis Bàsics.

El Pla de treball comú afavoreix que la població Rrom no sigui invisible; per exemple en aconseguir la TSI, l'accés al serveis bàsics. Hi ha una problemàtica important socioeconòmica que pateixen les famílies que ara es comença a visibilitzar en els diferents serveis municipals, però sense el treball en xarxa descrit, les famílies no haguessin arribat a aquests serveis.

La xarxa dona espai per “saber situar-te” com a professional davant les injustícies que hi ha davant menors Rrom. La visió global que ofereix la xarxa a tots els qui hi estan treballant, accelera molt els processos d'intervenció, disminueix el cost que suposaria el treballar de forma individual; alhora que els professionals poden reduir les desigualtats que pateixen infants i adults en comparació a la resta de la població.

EL TANCAMENT.

Es tanca un acompanyament quan:

- La persona té eines per poder funcionar socialment, podent establir nous objectius i pot ser nous acompanyants.
- Quan hi ha un abandó
- Quan es canvia de ciutat/barri de residència
- Per iniciativa del professional; per manca de compromís o de motivació de l'usuari.

Per fer un tancament és important fer-ho conjuntament amb la persona per “cuidar” el procés de tancament i fer un retorn conjunt de com ha anat tot el procés. (Com es fa des de cada servei?)

Per a uns l'actuació finalitza quan les parts acorden que la situació conflicte s'ha resolt o es considera que les parts tenen les eines suficients per gestionar les dificultats de convivència. L'objectiu passa per establir noves formes de comunicació i relació entre el veïnat. Aportar models de ciutadania, implicant-los en el manteniment i funcionament de les comunitats de veïns. Quan això es dona, ho donem per tancat..

Per a altres, quan es fa el tancament per l'assoliment dels objectius. En aquest cas, es cita la família per parlar amb ella, fer un resum de tots els resultats positius que ha tingut, i remarcar la seva autonomia ja que l'acompanyament físic cada cop es fa més espaiat. A l'entrevista se'ls comunica que tot i que ha acabat el procés d'acompanyament sempre estarà la porta oberta. Si hi ha un retrocés en la família, per exemple, els nens fan absentisme escolar, poden ser atesos un altre cop pel projecte.

En el marc dels serveis de salut, es treballa per processos. Aquesta forma d'entendre la intervenció, suposa que quan finalitza un problema, finalitza el procés d'intervenció perquè s'ha resolt. Tot i això, la persona té sempre l'oportunitat de tornar per una nova situació; no existeix la possibilitat de tancar l'expedient.

Tota intervenció arriba a un moment en què finalitza, ja sigui per l'assoliment dels objectius previstos o per l'estancament de la intervenció, a causa de l'aparició de nous elements que impedeixen avançar i que fan més aconsellable la derivació a altres professionals a un altre servei. També es preveu finalitzar la intervenció pel canvi de domicili de la persona.

En tot el procés de treball socioeducatiu és fonamental la participació de la persona i, per tant, en aquesta fase de tancament és clau incorporar-la i fer-la'n partícip.

En el cas de derivació, és important compartir les raons per les quals es deriva, a qui es deriva i com es farà aquesta derivació. Igualment la derivació també ha de ser acompanyada, això implica traspasar la informació al professional receptor, i si cal, acompanyar i presentar físicament la persona o família al nou servei que acull.

El tancament o finalització és un moment molt important. S'ha de dedicar un espai i un temps a l'avaluació del procés. S'ha de situar novament la responsabilitat en la persona i deixar d'acompanyar-la. Aquest tema s'ha de preveure i no improvisar.

El tema del traspàs té una importància cabdal en persones i famílies que tenen per endavant un gran recorregut físic i psicosocial a fer, dit d'altra manera, en situació de forta vulnerabilitat social i greu risc d'exclusió.

ELS REPTES DE L'ACOMPANYAMENT AMB FAMÍLIES GITANES IMMIGRADES

La metodologia de l'acompanyament és aplicable a tota la intervenció social. Cal aterrar a la realitat que compartim a la xarxa ROMEST plantejant-nos els reptes d'aplicar l'acompanyament als col·lectius gitanos de l'Est, en relació a aspectes de la seva singularitat i com superar les dificultats des de la perspectiva de l'acompanyament. Destaquem:

❖ Mobilitat i acompanyament.

Una de les dificultats que afrontem es l'alta mobilitat geogràfica d'aquest col·lectiu cosa que entorpeix els processos d'acompanyament. Les famílies gitanes posen confiança creixent amb algun professional i atès que es traslladen sovint per motius que no venen al cas, la relació professional d'acompanyament es talla; de tal manera, que en el nou medi sociogeogràfic es recomença el procés -o no-. Sovint succeeix que el tècnic comença de bell nou sense considerar els passos fets amb anterioritat, complicant-ne la relació de confiança.

En aquest sentit es comenta l'enorme importància de "traspasar" el procés fet al nou professional. Procés que convé explicar i visibilitzar amb la família, per a possibilitar ponts entre el vincle aconseguit i el vincle a construir, i alhora continuar el treball des del punt on s'ha quedat, evitant al màxim retrocedir.

Quan la família fa un procés, amb els seus avenços i retrocessos, si els professionals l'acompanyen l'estan reconeixent; els referents haurien d'ajudar que aquest reconeixement es faci conscient per la família i pel professional que els acull. El tema del *traspàs* té una importància cabdal en persones i famílies que tenen per endavant un gran recorregut físic i psicosocial a fer (dit d'altra manera, en situació de forta vulnerabilitat social, greus riscos d'exclusió). Aquest tema és de vital importància: cuidar com es deriva, evitant deixar-les a la deriva. Amb la família present.

S'informa que a França una Associació s'ha dedicat a seguir les persones en els campaments itinerants, per a transmetre informació dels processos en els diferents llocs on anaven

❖ La figura del referent/tutor.

Es posa en qüestió el terme de “tutor” com a referent familiar, ja que sembla un concepte més propi del l'àmbit de l'educació, tot i que és interessant com a algú que es responsabilitza d'acompanyar el procés que fa un altre.

Es parla que el referent es qui la família hi posa confiança, no necessàriament qui li toca per funció.. En cas de no coincidir s'entén que han de treballar molt en conjunt. Aquest aspecte cal tenir-lo clar en el marc del treball en xarxa: Cadascú es “referent” en relació a algun aspecte de la vida personal o familiar; tot i això és necessari reconèixer qui té un rol preponderant des del punt de vista global, i tenir-ho en compte.

L'experiència ens mostra que la família posa confiança més fàcilment en les “figures” (professionals) que es troba amb naturalitat “al carrer”, en el dia a dia, que a “figures” institucionalitzades amb uns protocols de concertació de cita horària més o menys rígids.

Semblaria que el concepte “referent” té una connotació més estàtica i vinculada a algun servei concret, i “acompanyant” una connotació més dinàmica i de proximitat, no necessàriament de moviment (acompanyaments físics). Alguns serveis han de mantenir un equilibri entre “acompanyant” i “referent”. També segons el cas es tendeix a exercir més un rol o altre segons el temps que es disposa, segons el procés mateix i segons la mateixa família.

Es constata que el vincle emocional es dona en l'acompanyament, i que la confiança es guanya millor en el territori que en el despatx

❖ Acompanyament i exigència

Acompanyament no implica donar per bo tot el que es presenta, sinó entendre les reculades com a naturals i empènyer a avançar.

No s'ha de confondre “exigència” amb “desencoratjament”, o vigilar que una cosa no porti a l'altre. Hi ha situacions en les que després de tota una feina de diferents professional animant a fer alguns passos, quan s'arriba a algun lloc el professional de torn desanima verbal o actitudinalment a la persona interessada provocant marxa enrere.

Moltes vegades ens trobem en situacions de “silenciar” determinades informacions que tenim, si percebem que altres professionals no ho entendran o jugarà en contra del procés familiar

S'entén que exigència i respecte no son incompatibles . El marc i els límits convé que siguin clars, i per altra banda, explorar les diferents possibilitats que malgrat els límits es poden fer entrar en joc.

Es constata la circumstància en que molts professionals s'agafen als límits personals i institucionals per la por que els genera les múltiples demandes d'aquest col·lectiu. Alhora es dona el cas que sovint els mateixos serveis els fan demandants, quan s'obren expectatives respecte d'altres serveis. També constatem una "por" a les suposades mentides o enganys per part del col·lectiu; això dificulta la feina d'acompanyament, quan el que s'hauria de veure no tant com a falsedat sinó com una forma - a voltes defensiva - de col·locar-se davant del professional.

Els processos vitals de les persones són canviants i diversos. No totes estan receptives a ser acompanyades, ni tots els professionals en tenen l'habilitat

❖ Finalització de la intervenció

En realitat no s'acabaria mai perquè les necessitats semblen infinites; les mancances son tan grans que hi ha la temptació d'accelerar el procés, impulsant múltiples objectius a la vegada.

Els ritmes han de ser assumibles i els objectius fixats han de tenir sentit per a cadascú. Sovint, el fracàs que percep el professional té a veure amb això.

Més que un tancament de la intervenció plantejem el tancament d'episodis en relació a objectius concrets. El procés d'acompanyament és a llarg termini i segons els vincles i confiança, podem parlar doncs d'episodis o de ritmes de major o menor intensitat.

❖ Els temps de l'administració i els temps de les famílies. L'accessibilitat

El temps és una vivència diferent, la nostra cultura urbana es regeix molt per la planificació del temps i tenim un concepte temporal molt arrelat, per exemple, cobrem el temps que treballem. En canvi, moltes persones Rrom, tenen un concepte del temps diferent, molt més relacionat amb el mon rural, on el temps té un valor orientatiu. El resultat es la poca puntualitat o l'oblit de cites concertades amb molta anticipació.

Les cites amb els serveis socials i sanitaris sovint molt espaiades i en alguns cal passar per filtres per accedir-hi. Molts serveis estan saturats de població, amb ràtios molt elevades amb la qual cosa dificulta la personalització i la implicació del professional. L'acompanyament implica un temps de dedicació específic, una adequació de l'organització dels serveis i una ràtio més adaptada.

Per altra banda, l'accés als serveis té molts obstacles; un d'ells és aconseguir la documentació necessària per a poder parlar amb els treballadors socials, o ser ates per altres professionals de proximitat (veure dossier 2, barreres a la inclusió); l'altre entrebanc és per exemple la cita prèvia, que requereix disposar almenys de telèfon i certes garanties que aquella hora la persona es podrà presentar al servei sense cap dificultat que ho impedeixi, és a dir, que requereix d'uns mínims d'ordre i estabilitat en la quotidianitat que moltes famílies rrom no han assolit. Saber-se organitzar amb tots els requisits que planteja la organització administrativa de les Institucions és un aprenentatge que per a moltes famílies requereix de temps.

Les dificultats dels tràmits i les disfuncions en l'atenció a l'usuari d'alguns serveis, moltes vegades distorsiona el pla de treball ja que endarrerix l'assoliment dels objectius establerts i dificulta l'autonomia de les famílies ja que obliga als professionals a acompanyar físicament a les famílies per a resoldre els entrebancs externs.

La immediatesa en la demanda i l'exigència d'algunes persones dificulten els processos d'acompanyament. La immediatesa, però, s'ha d'entendre com una característica pròpia de qui viu amb poques perspectives de futur, i també d'economies centrades en el dia a dia amb moltes incerteses.

En l'imaginari de moltes persones no hi ha la formació com a variable que pot provocar una millora la forma de guanyar-se la vida, de fet no han viscut cap experiència pròxima que ho confirmi.

❖ Comunicació, llenguatge i prejudicis

El llenguatge que fem servir els professionals a vegades no es adequat. Els professionals utilitzem tecnicismes que no arriben a comprendre els usuaris, amb la qual cosa, la comunicació deixa de ser efectiva, ja que la persona no entén allò que li volem expressar i dificulta l'establiment de compromisos, la implicació de la persona en el procés i en definitiva. Cal per tant, se molt curosos en les formes de treball, en la comunicació efectiva, i si cal, formar-se.

El treball en xarxa afavoreix una intervenció global de la persona, evitant la parcel·lació de necessitats i el solapament de les intervencions. Des del punt de vista comunicatiu clarifica els objectius, els passos a fer, unifica els missatges i evita les confusions.

Una de les dificultats més freqüents en l'acompanyament socioeducatiu d'aquestes persones prové de conceptes erronis en la contextualització. Etiquetar a aquest col·lectiu com a nòmada, per exemple, no només és un error conceptual sinó que genera en els professionals poc compromís en el procés a fer per la impossibilitat de veure'n un futur. En aquesta línia existeixen, a més, molts prejudicis que fan inviable la comunicació i per tant processos d'interacció que vagin més enllà de la relació d'ajuda.

Constatem moltes dificultats dels professionals per posar-se en el lloc d'aquestes persones; es viu la seva visita amb angoixa per no poder donar resposta a les múltiples i extremes necessitats provocant una situació comunicativa que l'usuari percep com a rebuig.

Es constata que l'idioma i la cultura diferenciada exigeix molt esforç en la comunicació.