ÍNDEX

INTRODUCCIÓ 3
Què és el codi del bon tracte? 3
Per a què serveix el codi del tracte? 3
Quines són les arrels del Codi del Bon Tracte? 6
Atenció Centrada en la Persona (ACP) 6
Dementia Care Mapping (DCM) 6
Model de Vida Independent (VI) 7
Model de Diversitat Funcional i Divertat 8
Quins són els seus objectius del codi del bon tracte? 10
Quines parts conté el Codi del Bon Tracte? 10

CULTURA DEL MALTRACTE I EL BON TRACTE 11
Què és el maltracte? 11
Què passa amb les persones amb capacitats diverses? 11
Quin és el seu origen? 14
Què pot conduir a un maltracte? 16
Com s'arriben a extrems de maltracte? 19
Com ens ho fem per canviar-ho? 21
Què és el bon tracte? 21
Què és la Cultura del Bon Tracte? 22

AGENTS DEL BON TRACTE 23
Què és l'agent del bon tracte? 23
Qui pot i hauria de ser agent del bon tracte? 25
Com ens transformem en agents del bon tracte? 26
Quines responsabilitats té l'agent del Bon Tracte dins la Fundació Hospitalitat Mare de Déu de Lourdes? 27
Què pot fer un agent del Bon Tracte dins les seves responsabilitats? 30

NECESSITATS I PRÀCTIQUES DE BON TRACTE 32
Confort 33
Identitat 36
Vinculació 39
Ocupació 42
Inclusió 45
Vida Independent: 49
Divertat 55
BIBLIOGRAFIA 58

INTRODUCCIÓ

Què és el Codi del Bon Tracte?

El Codi del Bon Tracte de la Fundació Hospitalitat Mare de Déu de Lourdes és un **instrument de visió**, **reflexió** i **pràctica** per fomentar la cultura del bon tracte i dirigir l'organització i tots els seus agents cap a bones pràctiques. El Codi ofereix una mirada, uns valors, uns principis i unes pràctiques per a què totes les persones es transformin en agents del bon tracte i puguin empoderar-se per aplicar la cultura del bon tracte a la seva quotidianitat i a la seva feina dins la Fundació.

Pregunta't i actua: quin és el teu lloc dins la fundació? Quines tasques dus a terme? Quin poder tens per influir en la quotidianitat? Probablement tots tenim més possibilitats d'influenciar que no pas ens pensem. Què pots fer per fomentar el bon tracte des del teu lloc de treball? Aplaudeix el que ja facis i proposa't un nou objectiu aquí i ara.

Per a què serveix el Codi del Bon Tracte?

Atenció: acostumem a pressuposar que el bon tracte és de **sentit comú**, que els professionals ja coneixen els valors de l'organització, que totes les persones pensem igual o que anem cap a una direcció comuna. Però és del tot segur? Hi ha un únic sentit comú o és individual? Coneixem i hem consensuat i estructurat els nostres valors i principis? Sabem com els hem de portar a la pràctica? Tot el personal camina en la mateixa direcció, malgrat la nostra diversitat com a persones? La resposta és no. Per això necessitem pensar i consensuar què és el bon tracte des d'un mateix punt de vista, tot i saber que com a persones tots veiem i vivim de manera diferent aquesta temàtica.

El Codi del Bon Tracte vol respondre a diverses necessitats organitzacionals i professionals i pretén ser una eina al servei de tota la Fundació. El Codi vol generar efectes ben clars:

- **Direcció**: moltes vegades sabem allò que no ens agrada i a què diem NO, però no consensuem o no acabem plasmant conjuntament el somni, la visió o la direcció comuns que perseguim i als quals volem dir SÍ.

- **Professionalitat**: tenir clars, debatuts, estructurats i definits els nostres valors i principis fomenta la nostra professionalitat com a treballadors amb coherència i consciència de les nostres idees, les idees de l'organització i les pràctiques que duem a terme.

- **Prevenció**: l'objectiu d'aquest codi és la prevenció del mal tracte a través del posicionament i la mostra dels valors i les pràctiques que s'hi oposin. Aquest objectiu s'aconseguirà si tot allò que estableix el Codi es compleix, es manté viu i s'adapta progressivament als canvis que hi hagi a l'organització.

- **Transformació**: si entenem que tots nosaltres ens hem socialitzat en una cultura del mal tracte, esdevenir agents del bon tracte significa transformar-nos a nosaltres mateixos com a persones i com a professionals, i aprendre a reconèixer les pràctiques que podem dur a terme amb arrels de mal tracte.

- **Pertinença**: el Codi està pensat per ser aplicat a totes les activitats que porta a terme la Fundació Hospitalitat Mare de Déu de Lourdes i, per tant, és imprescindible que tots els agents del bon tracte el sentin i el visquin com a seu i no pas com a quelcom imposat o extern. Només així el Codi esdevindrà una marca de pertinença a l'organització.

- **Consciència**: no només es tracta de transformar sinó també de prendre consciència de la situació actual i del procés que duem a terme per fomentar el bon tracte. Aquest Codi és el primer pas d'una presa de consciència com a organització, i també una eina d'autocrítica constructiva.

- **Responsabilitat**: tots tenim poder i influència en una organització, sigui quin sigui el nostre lloc. Tenint en compte això, el Codi vol ser una eina per exercir la responsabilitat i cal que sigui complert, discutit i aplicat per part de tots els membres de l'entitat que es convertiran així en agents del bon tracte.

- **Compromís**: més enllà de la responsabilitat individual i col·lectiva ineludibles, tant des d'un punt de vista personal com professional, el Codi demana el compromís de complir-lo, adaptar-lo i mantenir-lo viu i canviant. El canvi de la cultura del mal tracte al bon tracte és responsabilitat de totes les persones que formen part d'un sistema organitzatiu, però sense compromís i sense actuació no hi poden haver canvis i transformacions reals.

- **Adaptació i contextualització**: aquest Codi no vol generar unes regles que indiquin com ens hem de comportar, sinó que vol representar una mirada, una direcció i una manera de fer que inspirin la pràctica del bon tracte a tot el sistema organitzatiu. També necessitem que s'adapti, canviï i es transformi de la mateixa forma que la realitat és constantment canviant i les necessitats humanes també ho són. Per això cal i caldrà un treball constant per mantenir-lo viu i contextualitzat.

Pregunta't i actua: quins d'aquests aspectes creus que ja tens assolits? Quins són els que trontollen o necessites potenciar? Què et cal per poder-los fomentar: seguretat, empoderament, formació, equip, treball interior...? De quina forma, ara i avui, podries començar a estimular-los?

Quines són les arrels del Codi del Bon Tracte?

Atenció Centrada en la Persona (ACP)

L'Atenció Centrada en la Persona representa un model de pràctica del bon tracte, ja que es basa principalment i primordialment en **la singularitat i les necessitats de la persona,** fet que **humanitza la pràctica educativa i social** i evita el mal tracte deshumanitzador. L'ACP representa un model cultural que supera el que Tom Kitwood anomena la **Psicologia Maligna**, que fa referència a aquella perspectiva professional que desvalora, generalitza, despersonalitza i deshumanitza les persones amb qui treballa. L'ACP representa un canvi en aquest model i aporta el que Brooker anomena VIPS

que, més enllà del conegut "persona molt important" (*very important person*) defineix què és l'ACP:

- V: un conjunt de ***valors*** que reivindiquen el valor absolut de tota vida humana independentment de l'edat o de la capacitat cognitiva.
- I: un enfocament ***individualitzat*** que reconeix la singularitat de la persona.
- P: una interpretació del món des de la ***perspectiva*** de la persona usuària del servei.
- S: un entorn ***social*** que satisfaci les necessitats psicològiques de la persona (no només les físiques).

Un exemple**: per centrar les pràctiques en la persona cal començar per conèixer-la. Qui és? Què li agrada? Què desitja? Què l'estimula? Què la fa sentir plena? Si coneixem tot això trencarem amb la pràctica d'oci forçat i amb l'actitud d'imposar activitats allunyades de la singularitat i de la identitat de la persona**

Dementia Care Mapping (DCM)

Seguint la cultura, la filosofia i la perspectiva de l'ACP es desenvolupa el DCM, creat per l'equip de Tom Kitwood com un instrument d'observació sistèmica per avaluar el desenvolupament de les pràctiques assistencials centrades en la persona amb demència. Actualment, el DCM s'està adaptant en l'àmbit de les persones amb capacitats diferents, ja que ambdós col·lectius presenten similituds a diversos nivells però, sobretot, comparteixen una mateixa realitat social: una clara discriminació social pel seu estat físic i/o mental que els pot portar a situacions constants de mal tracte i vulnerabilitat. El DCM ens ajuda a codificar i registrar les pràctiques professionals amb els usuaris i, alhora, a aplicar de manera pràctica la teoria sobre què significa bon tracte i mal tracte.

El Dementia Care Mapping ens dona claus dins del Codi del Bon Tracte per poder **identificar pràctiques que sorgeixen des del mal tracte i des del bon tracte**. També ens dona claus per **identificar principis i necessitats bàsiques imprescindibles per al benestar de la persona més enllà d'allò que és purament físic o mèdicPregunta't i actua**: t'has plantejat mai què necessitaries per sentir-te emocionalment a gust i empoderat si participessis en un servei de la Fundació? Què és el que més apreciaries? Què és el que et donaria felicitat? Intenta posar noms a aquestes necessitats emocionals i procura empatitzar amb les persones amb qui treballes. Què creus que poden necessitar? Els podries fer aquestes mateixes preguntes?

Model de Vida Independent (MVI)

El Model de Vida Independent sorgeix de la reivindicació i mobilització de persones amb capacitats diferents durant els anys 60 i 70. A nivell mundial es van començar a crear seus de Moviment de Vida Independent en què persones amb capacitats diverses es trobaven i reivindicaven els seus drets com a persones. Més endavant, van elaborar un model que superés i generés una alternativa a la forma de treballar amb persones amb capacitats diverses.

El MVI resulta indispensable per a aquest Codi per dos aspectes essencials: el primer és que **és un model creat per les pròpies persones amb capacitats diferents**, per tant, **parteix de les seves necessitats i demandes reals** i no pas de les de metges, educadors, psicòlegs i psiquiatres; el segon és perquè el MVI genera un gran complement a l'ACP i al DCM, per tal de concretar i tenir en compte altres **necessitats humanes d'empoderament personal i vital**.

L'MVI parteix dels principis de:

- Drets humans i civils: tota vida humana té valor i ha de tenir:
- Autodeterminació.
- Autoajuda i Independència: no pretén negar la dependència, però no vol exagerar-la ni centrar-hi la mirada social.
- Empoderament: exercir poder real en la vida d'un mateix tant a nivell personal com social.
- Responsabilitat sobre la pròpia vida i les pròpies accions: abandonar, per tant, el paternalisme.
- Dret a assumir riscos: no infantilitzar i deixar fluir.
- Dret a viure en comunitat: generar una verdadera comunitat escollida per la persona (més enllà de la família).

Un exemple**: s'acostumen a prendre decisions constantment sobre la vida dels usuaris, tot sigui dit, pel seu benestar. Però per què no deixem que siguin ells els qui decideixin? Tenim por que s'entrebanquin? I nosaltres, no hem ensopegat amb la mateixa pedra mil vegades? L'empoderament s'ha de treballar, sobretot si les persones amb qui treballem no han experimentat mai el lideratge de les seves pròpies vides i decisions. Necessitem educadors que facilitin l'empoderament i que no guiïn la vida de les persones. Fins i tot quan fracassin, s'equivoquin o caiguin, no és qüestió de dir: *Ja t'ho vaig dir...* sinó: *Sóc aquí, ara què fem***

Model de Diversitat Funcional i *Divertat*

El Model de Diversitat Funcional sorgeix de la necessitat de superació del model mèdic i social de treball amb les persones amb diversitat funcional/capacitats diferents que porta, en moltes situacions, al mal tracte sistemàtic d'aquest col·lectiu. Aquest model, creat per activistes amb diversitat funcional, representa un model clau de **visió, perspectiva i pràctica de treball partint de conceptes com *Divertat*, Independència, Vida Independent...**

La *Divertat* és el terme creat per fer referència a viure amb **Dignitat i Llibertat en la diversitat**. Aquest terme no fa referència exclusivament a les persones amb diversitat funcional, sinó també a totes aquelles que per algun aspecte de la seva diversitat (cultura, color de pell, gènere, orientació sexual, funcional, edat, religió...) tinguin plena dignitat i llibertat i, per tant, que **no siguin discriminades i oprimides per aquestes característiques**. Per això el Model de Diversitat Funcional parteix de filosofies de reivindicació radical dels drets humans en qualsevol persona més enllà de les característiques que tingui.

El bon tracte no el podem desvincular dels drets humans i, per aquest motiu, una de les arrels del Codi és el Model de Diversitat Funcional que ens recorda totes les necessitats primordials de qualsevol persona que sorgeixen dels drets humans i les posa sobre la taula

Pregunta't i actua: coneixes els drets humans? Busca'ls, llegeix-los i pregunta't si es compleixen tots allà on treballes. En cas que algun d'ells no es respecti, pensa què podries fer per reivindicar-lo o fomentar-lo.

Quins són els objectius del Codi del Bon Tracte?

- Fomentar el bon tracte com a eix i valor fonamental de la pràctica professional (Llavor).
- Desenvolupar principis ètics que responguin a les necessitats de bon tracte de qualsevol persona (Flor i pètals).
- Facilitar claus i idees pràctiques per aplicar els valors i principis a la quotidianitat i a l'estructura de l'organització (Espores).
- Transformar els professionals en agents del bon tracte com a responsables de compromís conjunt en la lluita contra el mal tracte i el foment del bon tracte (Abelles).

Quines parts conté el Codi del Bon Tracte?

- **Introducció a la cultura del mal tracte i del bon tracte**: introduirem els conceptes del bon tracte i el mal tracte des d'una perspectiva constructivista i social i analitzarem quina vinculació tenen amb la cultura. També ens centrarem a explorar el mal tracte en profunditat per aclarir conceptes i possibles preguntes.

- **Agents del bon tracte**: desenvoluparem i definirem quines característiques ha de tenir l'agent del bon tracte a nivell professional a fi que totes les persones de l'entitat puguin fomentar i reivindicar la cultura del bon tracte. Aquesta figura ens ajudarà a veure que tots nosaltres no només podem esdevenir fomentadors del bon tracte de manera formal dins la institució sinó que tenim la responsabilitat de fer-ho.

- **Necessitats i pràctiques del bon tracte**: definirem i concretarem les idees i necessitats en pràctiques específiques en situacions, reptes i conflictes que puguin passar o que ja passin. Això ens ajudarà a definir el bon tracte i a donar-ne exemples, i així aprendrem com podem fomentar-lo quotidianament.

CULTURA DEL MALTRACTE I EL BON TRACTE

Què és el mal tracte?

Un mal tracte es produeix **quan qualsevol persona, institució o la mateixa societat, per acció, omissió o tracte negligent no accidental i amb independència de la intencionalitat i l'entorn on té lloc** (família, comunitat, institucions...) **priva la persona amb capacitats diferents de drets fonamentals com el principi d'autonomia, altera el seu benestar i amenaça o vulnera la seva integritat física, psíquica, emocional, social o econòmica.** El mal tracte es caracteritza per la relació d'asimetria entre les persones participants.

Cal tenir molt present que el mal tracte no és un fenomen provocat per una sola causa sinó que és fruit d'una acumulació de factors de risc provinents de les tres esferes que engloba el PIAPAP[1]:

- els individus i el seu entorn proper,

- les relacions i l'organització social, i

- la cultura.

El mal tracte no es pot determinar amb exactitud científica sinó que és una qüestió d'apreciació des d'una perspectiva que està estretament relacionada amb la cultura, les tradicions, els valors i les normes d'una societat determinada.

Un mal tracte constitueix sempre una infracció penal davant la qual les persones amb capacitats diferents, igual que la resta de persones, tenen el dret de ser protegides per la llei.

Què passa amb les persones amb capacitats diferents?

És impossible desvincular el mal tracte de les relacions de dominació i d'abús o desigualtat de poder. Existeixen **indicadors i valors clars de desempoderament i vulnerabilitat** (color de pell, orientació sexual, gènere, edat, salut mental, nacionalitat, etc.), entre ells, **la ~~dis~~capacitat**. Ser **jurídicament** i **mèdicament** considerada persona amb ~~dis~~capacitat et transporta **a nivell social** (cultural, econòmic, familiar, laboral...) a una clara **exclusió**, **discriminació** i **desigualtat** que fan que per aquesta **etiqueta/estigma** la persona es trobi en una situació de **desempoderament vers les persones considerades "capacitades o normals"**.

[1] PIAPAP : Pla Integral d'Abordatge, Prevenció i Atenció a les violències contra les Persones Usuàries.

Atenció: tot i intentar fer-nos creure constantment que **totes les persones som iguals**, existeix una realitat plena de desigualtats, discriminacions i violències que són fruit, entre altres coses, de relacions desiguals de poder. Una cosa és que creguem en la igualtat i l'altra és que aquesta igualtat existeixi de veritat. Una cosa és que intentem tractar tothom per igual i l'altra és que, tot i que tractem tothom per igual, tots som diferents. Per això, és important parlar d'equitat ja que, tenint en compte que tots som diferents i patim diverses desigualtats, no ens poden tractar igual si estem en situació de desavantatge.

La vulneració constant dels drets humans i l'estigma de ~~dis~~capacitat desempodera la persona i la porta a una **dependència absoluta i a trobar-se sempre en un espai d'inferioritat de poder**.

Un exemple: una dinàmica molt normalitzada és el fet de tractar les persones adultes amb capacitats diferents com a infants eterns. Aquesta infantilització porta a desempoderar-les de les seves vides (decidim per ells la vestimenta, el pentinat, l'hora d'anar a dormir, la dieta, etc.) i fa que els educadors prenguin rols paternalistes de poder i decisió absoluta sobre la persona sense consultar-li o facilitar-li la paraula. Prendre decisions sense consultar i de forma autoritària acaba sent la solució més efectiva i ràpida, ja que es tenen en compte sobretot les necessitats de qui les pren. Per això, caminant cap al bon tracte, proposem l'ús del consens com a forma de bon tracte.

El col·lectiu de persones amb capacitats diferents parteix d'una clara situació de vulnerabilitat fruit de la **cultura capacitista i productivista** (capitalista): si no vals per produir i treballar o no n'ets capaç, no ets útil. Cal tenir en compte que **aquesta situació també es pot trobar en l'àmbit institucional del món social i educatiu. Tot i que treballem i ens posicionem a favor del benestar, la transformació i la millora socials, segur que la cultura del mal tracte estarà immersa inconscientment en la nostra pràctica educativa** (manca d'empatia, obligació de realitzar tasques, prioritzar els objectius educatius al benestar personal, decisions autoritàries sobre la vida de l'altre...), en les **relacions** (desconfiança, mentides, ocultació d'informació, competitivitat...) i en l'**estructura organitzacional** (rivalitats, xafarderies, venjança, abús de poder jeràrquic, mètodes de por...). Aquest és el gran problema, que la cultura s'insereix com un virus líquid i, fins que no en prenem consciència, ens porta a dur a terme pràctiques i dinàmiques de mal tracte.

Tot i tenir bones intencions i ganes de canvi, necessitem adquirir eines d'autocrítica personal i organitzacional per identificar de quina forma reproduïm el mal tracte en la nostra quotidianitat educativa.

Un exemple: Hi ha una situació de mal tracte sistemàtica i estructural en aquest col·lectiu que és la manca d'intimitat. Les persones amb capacitats diferents no tan sols estan controlades i vigilades en pràcticament tots els espais de la seva vida (salut, educació, habitatge, temps, economia, sexualitat, etc.), sinó que també hi ha una avaluació, un registre i un control exhaustius de la seva intimitat i de la seva història personal. La gravetat del mal tracte normalitzat en les institucions augmenta quan aquesta informació és emprada en contra de la persona o per privar-la encara més d'altres drets fonamentals i de prendre decisions sobre la pròpia vida.

Quin és l'origen del mal tracte?

El mal tracte prové d'una educació i una cultura que històricament han utilitzat aquestes pràctiques com a forma de relacionar-se, pensar i viure. Aquesta cultura és la que hem anomenat **cultura del mal tracte** i cal que quedi ben clar que és la cultura en què **tots nosaltres ens hem educat inconscientment o conscientment**.

Un exemple: en el món educatiu i social podem veure el maltracte quan un educador i un usuari entren en conflicte perquè volen anar a llocs diferents i en lloc de resoldre la situació **negociant o dialogant** decidim, com a educadors, **enganyar, subornar o prendre una decisió i forçar la persona a acceptar-la**. Aquesta, per exemple, pot ser una forma inconscient de tenir incorporades la cultura i les pràctiques del mal tracte.

La **cultura del mal tracte** és, per tant, un sistema de pensament indissociable de la nostra cultura occidental que **justifica** (*Li he hagut de cridar perquè sinó no m'entén*, us sona aquesta frase?), **sustenta** (*Això és normal, els síndrome de Down són molt sensibles, ja li passarà la plorera*) i **manté** (*Bé, això és el que sempre s'ha fet i ens va bé no?*) **que aquestes pràctiques les puguem arribar a**

portar a terme tots nosaltres i siguin vistes com a *normals*.

Aquesta cultura no s'ha recopilat en cap llibre que mostri els passos a seguir per complir-la, com si es tractés d'uns manaments o pilars escrits i que tothom aprèn, sinó que **està integrada pertot arreu i la podem veure en tot allò que ens estimula constantment des que naixem**: a la nostra **història**

(plena de guerres i genocidis), a les **cançons populars o actuals** (amb missatges violents i d'odi), a la **literatura** (amb amor romàntic, assassinats, crueltat...), a la **televisió** (programes i pel·lícules amb excés de prejudicis i lluites), als **acudits i refranys** (xenòfobs, racistes, masclistes, homòfobs...), als **arquetips i mites** (masclistes, sexistes, capacitistes, adultistes...)... Podríem seguir amb una llarga llista que acabem anomenant ràpidament com a **cultura hegemònica o, dit més fàcilment, aquella cultura de què tots nosaltres ens nodrim**.

Pregunta't i actua: quins missatges vas rebre quan eres infant sobre les persones amb capacitats diferents? Formaven part de la història? En cas que la resposta sigui afirmativa, de quina forma? Recordes cançons en què se les mencionés? I en els programes de televisió o el cinema? Quina imatge es donava? I en acudits o mites? Com es tractava aquestes persones? Quines reaccions s'acostumava a veure que provocaven? Se les tractava com a iguals? Creus que aquesta imatge que s'ha donat de les persones amb capacitats diferents fa que rebin més mal tracte que d'altres persones? Creus que tot això ha canviat des que tu eres petit?

La cultura del mal tracte ens educa en **una forma de pensar, de relacionar-nos, de comportar-nos d'imaginar i de viure des del mal tracte, i ens fa veure moltes pràctiques de mal tracte com un fet habitual i acceptat**. Fins i tot s'arriba a pensar que el mal tracte i la violència són **biològics i formen part de la naturalesa humana quan en realitat no és així**. Davant del sentiment de ràbia nosaltres podem escollir si actuar violentament o no, però no sempre ho fem perquè tenim automatitzades determinades formes de respondre.

Com s'ho fa una persona professional en arts marcials per posar-se en posició de defensa en lloc de córrer o abaixar el cap quan l'ataquen? Doncs perquè ha desaprès allò que tenia automatitzat i que, probablement, era abaixar el cap o córrer. **Nosaltres també podem desaprendre i *deseducar-nos* de la cultura del mal tracte que tant hem automatitzat i podem començar a aprendre com viure des del bon tracte**.

Atenció: probablement tots podem ser o hem estat maltractadors. Segurament en alguna ocasió hem ignorat, desacreditat, insultat, apartat o exclòs alguna persona i no per això ens hem de considerar o ens han de considerar *dolents* o *bojos*. Davant d'una situació de mal tracte s'acostuma a culpabilitzar exclusivament la persona, com si la seva essència vital la portés al mal tracte. Ens han fet creure molts cops que la persona agressora actua d'una determinada manera perquè *és dolenta*

o *s'ha tornat boja*, però **nosaltres no creiem pas que hi hagi maldat en les persones, sinó que han rebut una educació que condueix al mal tracte.** Tampoc creiem que determinades característiques mèdiques o biològiques determinin el comportament total d'algú, ja que llavors **per a què serviria l'educació o la nostra feina si tot ho determinés la biologia?** Per això cal fer un **exercici d'autocrítica i reflexió personals que ens faci ser conscients de quan portem a terme el mal tracte i què podem fer per canviar-ho**.

Què pot conduir a un mal tracte?

Aquesta pregunta la podríem respondre de moltes maneres i, probablement, trobaríem diverses respostes que ens acabarien deprimint i fer-nos pensar que no hi ha solució. Però creiem en l'educació i en el seu poder i, per això, volem donar unes respostes que parteixen de la idea que, si volem, podem transformar el mal tracte i que això depèn d'un treball personal i col·lectiu de consciència i transformació. A fi de prevenir el mal tracte, mostrem a continuació algunes actituds que poden conduir-hi :

- **Inconsciència i normalització**: la gran majoria de pràctiques de mal tracte estan tan **normalitzades socialment** que molt sovint no es perceben com a violència o no es dona reconeixement real a qui les pateix. Aquesta normalització del mal tracte porta a la **inconsciència de reconèixer** que allò que està passant és realment mal tracte i, a nivell emocional i psicològic, condueix a la **inconsciència del seu impacte** en l'altre. I què podem fer?
    - **Conèixer** quins tipus de mal tracte hi ha i donar-los un nom que ens permeti identificar-los.
    - **Empatitzar** amb qui rep el mal tracte per prendre consciència real del seu impacte.

Un exemple: les bromes, les burles, l'ús de pseudònims o els acudits sobre un usuari són formes de mal tracte molt normalitzades en el món educatiu i no es reconeix l'impacte que tenen sobre la persona. Sovint s'autojustifica aquest mal tracte amb un: *"no passa res, és una broma".* Qui ho fa, probablement, no és conscient dels efectes que provoca.

- **Superioritat**: tenir com ancorada la idea de superioritat pot portar directament a pràctiques de mal tracte per considerar que l'altra persona és menys, és inferior, està necessitada, és

- pobra, etc. El masclisme, el racisme o el capacitisme són formes de superioritat que acaben portant al mal tracte. Què podem fer?
    - Desconstruir la mirada colonitzadora vers l'altre i reconèixer-lo i apreciar-lo com a persona igual.

Un exemple: imaginem que un usuari està fent una tasca quotidiana, com rentar plats o escombrar, i no ho fa com a nosaltres ens agrada, si li ho diem o ens posem nosaltres a fer-ho en lloc seu l'estem deslegitimant i, fins i tot, menyspreant perquè implícitament li estem dient que la nostra forma de fer-ho és la millor i que ell no sap fer-ho prou bé.

- **Dominació i abús de poder**: el poder pot arribar a convertir-se en addictiu, pot corrompre i fins i tot portar-nos a normalitzar la dominació i l'abús. Si busquem més i més poder, acabarem abusant i dominant les altres persones perquè no sabrem gestionar que els altres ens liderin o tinguin poder. D'altra banda, si no som conscients del nostre poder com a educadors, podem arribar a abusar-ne i a dominar l'altra persona com un fet normal. Què podem fer?
    - prendre consciència del nostre poder,
    - aprendre formes de gestionar el nostre poder que siguin més humanes, més ètiques i més justes,
    - fomentar l'hàbit de cedir i emprar el poder des de la cooperació i no des de la competició.

Un exemple: en els espais educatius pot passar que es donin l'ultracontrol i l'ultravigilància com a forma d'acaparar el poder i el control absolut de les situacions per por que passin coses no desitjades o que s'escapin del nostre control. Això pot portar a desempoderar les persones, a generar climes de tensió constant i a privar de llibertats fonamentals.

- **Efectivitat**: tots sabem que la violència pot oferir-nos solucions ràpides i efectives, però també hem de ser conscients que el cost pot ser molt elevat, ja que llavors haurem d'utilitzar sempre la violència per aconseguir el que volem. Què podem fer?
    - Prendre consciència que una intervenció des del bon tracte, tot i que no sigui tan efectiva en el moment, té efectes duradors a llarg termini.
    - Adquirir eines per afrontar la quotidianitat des del bon tracte.

Un exemple: un participant s'exalta i trenca el clima desitjat per l'educador, aquest li fa un crit i l'agafa fort del braç tot arrossegant-lo fora de la sala. En aquest moment l'efectivitat de la intervenció des del mal tracte és ràpida i contundent, però el cost és vulnerar els drets de la persona, provocar danys emocionals i generar un vincle basat en la dominació i la por.

- **Desempoderament**: quan ens sentim desempoderats i atacats podem fer dues coses ben automatitzades: marxar corrents o atacar. Sentir-nos superats per una situació o que aquesta ens deixi vulnerables pot portar-nos a utilitzar el mal tracte per mostrar el nostre poder. Si no tenim treballades formes de poder personal com la intel·ligència emocional, pot ser que en moltes situacions ens sentim desempoderats i reaccionem violentament. Què podem fer?
    - Permetre'ns viure la vulnerabilitat.
    - Connectar amb el poder que tenim per no recórrer al mal tracte.
    - Desenvolupar i treballar el nostre poder interior.

- **Automatisme**: les situacions d'estrès laboral, l'excés de responsabilitats, la por en l'ambient de la feina, la precarietat laboral, etc., són aspectes que poden portar a un estrès crònic i a automatitzar respostes sense prendre consciència de per què ho fem i quin impacte té allò que fem. Ens transformem en màquines que, en moltes ocasions, poden ser màquines de mal tracte. Què podem fer?
    - Humanitzar els nostres llocs de treball.
    - Fomentar ambients relaxats i de cura.

Un exemple: Quan algú té por que no aprovin la seva manera de treballar segurament procurarà que tot sembli que surt perfecte (tot a temps, cap imprevist, cap soroll estrany, tothom content, etc.). Aquesta idea de perfecció pot portar-lo a maquillar la realitat i a fer que sembli que tot va bé mentre s'estan descuidant les persones en aspectes com ara procurar que els canvis higiènics siguin curosos i no sigui una màquina de rentat ràpid de persones.

Pregunta't: t'has trobat mai en aquestes situacions o similars? Has reaccionat d'una altra forma que no fos des del mal tracte? Coneixes algú que reaccioni d'una forma que admires? Apunta-la com una eina útil que saps que tens o que pots aprendre per fomentar el bon tracte.

Com s'arriba a extrems de mal tracte?

Agafem la idea del **cicle de la violència** com a forma d'explicar el procés **progressiu i cíclic** del mal tracte. Comprendre el cicle de la violència ens mostra la importància de la prevenció i d'intervenir en situacions de **microviolències abans no es facin més grans.** No diem que siguin micro per la seva manca d'importància, sinó perquè passen desapercebudes socialment i es donen en l'àmbit més quotidià i diari.

El cicle de la violència comprèn 4 fases que es repeteixen cíclicament, tot i que es pot passar d'una a l'altra sense seguir el mateix ordre. Aquestes són les fases:

1. **Acumulació**: és la fase en què la relació i, sobretot, l'agressor acumulen tensió. Aquesta tensió pot ser causada per un malestar extern (economia, família, judicial...); intern (conflictes interns, prejudicis, malestar físic o emocional...) o relacional (problemàtiques no resoltes o no comunicades a l'altra persona).

Un exemple: Pot passar que l'educador projecti malestar extern o problemes interns en el grup o en alguna persona amb la qual treballa i, en lloc de treballar-ho i afrontar-ho, carregui aquest malestar sobre ell mateix. També pot passar que hi hagi un malestar relacional amb algun usuari i el conflicte no tingui cap moment de mediació i es vagi agreujant per petites situacions acumulatives.

2. **Reacció**: després de la tensió acumulada és quan apareixen els actes de mal tracte que poden ser de diversos graus. Això sí, aquesta reacció, amb el temps, es pot agreujar i transformar d'un mal tracte lleu en un de moderat i d'un de moderat en un de greu.

Un exemple: després de tenir un conflicte amb un usuari, pot ser que l'educador exploti fent un crit, al cap d'un temps un insult, després un cop a la paret, més tard una amenaça... i així va augmentant la gravetat del mal tracte.

3. **Reconciliació/justificació**: si no es resol de forma profunda i s'arriba a consensos i negociacions reals, pot ser que l'agressor s'autojustifiqui o busqui una reconciliació perquè se sent culpable. D'aquesta forma es genera un consens momentani que pot resultar fals i pot seguir mantenint el cicle d'abús i violència fent que l'agressor tingui encara dominació sobre la víctima.

Un exemple: pot passar que davant de la coordinació o d'altres educadors la persona que ha comès el mal tracte justifiqui pedagògicament la seva acció amb paraules com: *ell i jo ens relacionem així, és que si no ho faig així no m'entén, a casa no li posen límits i jo li n'he de posar*...

4. **Simulació de normalitat:** es manté la rutina normalitzada com si res no hagués passat i es fingeix que tot va bé. Tot i això, el conflicte, la tensió, el malestar i el mal tracte segueixen vigents i el mal tracte ja ha marcat una posició de dominació de l'agressor envers la víctima.

Els petits actes de violència més quotidiana, normalitzada i invisible poden ser el principi d'un cercle de violència. Necessitem *desnormalitzar* i *desnaturalitzar* el mal tracte i prendre responsabilitat i consciència de què fem, per què ho fem i quines són les arrels culturals de la nostra manera de fer. Per això cal fer èmfasi en la prevenció i la intervenció abans que es doni l'agressió.

Pregunta't: pots reconèixer aquest cicle? En el moment d'acumulació de tensió què creus que podria alliberar i ajudar que això deixés de tensar tant? De quina forma podries comunicar o treballar el malestar? Què t'ajudaria a fer-ho?

Com ens ho fem per canviar-ho?

Hem anat donant indicacions i pautes durant les pàgines anteriors i en seguirem donant, però volem mencionar sis punts que considerem indispensables:

1. Acceptar que tots, professionals i usuaris, hem estat educats en aquesta cultura. Aquest pas és el primer per començar a veure que les nostres pràctiques i dinàmiques educatives poden tenir arrels de mal tracte.
2. Adquirir coneixements i idees per identificar el mal tracte en la nostra realitat quotidiana.
3. Fer autocrítica i autoexploració professional i personal en tots els àmbits d'incidència per poder veure quan fomentem el mal tracte.
4. Buscar alternatives a aquestes pràctiques i dinàmiques que siguin realistes, sostenibles i contextualitzades per assolir nous objectius de canvi.
5. Treballar-nos i formar-nos per adquirir un autoconeixement més profund, ser més conscients i aprendre a trobar eines alternatives per prevenir el mal tracte i generar més bon tracte.
6. Comprometre'ns i responsabilitzar-nos, tant de la nostra transformació personal com de la del nostre entorn, per tal de transformar la cultura del mal tracte en cultura del bon tracte.

Recordar i repetir aquests sis passos ens serveix com a full de ruta per a un procés constant de compromís i ganes de canvi.

Què és el bon tracte?

El bon tracte es produeix **quan s'empodera la persona amb capacitats diferents, se li respecten i fomenten els seus drets fonamentals, el principi d'autonomia, la integritat i el benestar físics, psíquics, emocionals, socials i econòmics**. El bon tracte es produeix quan la persona desenvolupa la seva vida lliure de situacions i dinàmiques de mal tracte puntual, eventual o sistemàtic.

Què és la cultura del bon tracte?

La cultura del bon tracte neix com un nou camí crític i innovador en l'àmbit de la violència de gènere i l'educació per a la igualtat. Fina Sanz (2004), creadora del concepte, fa una crítica clara i directa: **estem massa preocupats pels tipus d'opressió i violència i les seves causes, però no estem generant cap alternativa o cultura oposada al mal tracte**. És per això que es comença a elaborar el bon tracte com una opció propositiva i reeducativa per construir noves formes de relacionar-nos i superar els cercles i les dinàmiques de violència.

Pregunta't i actua: alguna vegada t'has preguntat què és el que no vols que et passi mai en una relació amb alguna persona o grup? A què diries no? I, per altra banda, que és el que vols que et passi en una relació amb una persona o un grup? De què gaudeixes i què t'encanta que passi? De quina forma t'imagines una relació interpersonal o grupal perfecta? Quines eines tens tu per fomentar aquestes relacions dins la Fundació? Probablement això et doni claus per descobrir quines són les teves eines i potencialitats per fomentar el bon tracte.

La cultura del bon tracte és **una estratègia educativa i cultural que posa en pràctica actituds i comportaments que construeixen relacions des de l'equitat, l'harmonia, la justícia, el respecte dels drets humans i la dignitat**. Aquesta cultura del bon tracte també fa referència al **compromís personal i a l'actitud de vida** vers la cultura del mal tracte, que és en la que ens hem educat de ben petits i a la qual ens volem oposar i ens proposem de donar una alternativa real. La cultura del bon tracte planteja passar de la violència a la negociació, de la desigualtat a l'equitat, de l'abús al diàleg, del masclisme a la justícia, de l'individualisme a la cooperació, de la discriminació a l'autocrítica, de l'exclusió a la inclusió... donar la volta al mal tracte.

AGENTS DEL BON TRACTE

Què és l'agent del bon tracte?

Ser agent del bon tracte significa **adquirir una mirada, una sensibilitat, un rol i unes pràctiques quotidianes que fomentin la cultura i la pràctica del bon tracte**.

- **Mirada**: els agents incorporem, com si es tractés d'unes ulleres que quan te les poses et fan veure la realitat des d'aquell prisma, una forma de mirar que ens fa veure les accions, les pràctiques, les idees, els valors, etc., d'una manera que ens permet distingir entre bon tracte i mal tracte. Això ens ajuda a entendre i veure la realitat des d'aquesta nova visió i ens ajuda també a prendre consciència de la realitat.

Un exemple: mentre l'educador ajuda a donar de menjar a algú pot passar que estigui fent petar la xerrada amb una altra persona sense prestar gaire atenció a qui està donant de menjar ni als senyals que li pot mostrar de com ho està fent. En aquest moment podem mirar la situació i veure-hi només dues persones parlant i ajudant a menjar dues altres, o podem agafar la mirada de bon tracte/mal tracte i identificar que s'està ignorant la persona i, fins i tot, se l'està forçant.

- **Sensibilitat**: una cosa és veure el mal tracte i el bon tracte i una altra és connectar emocionalment amb aquestes situacions. L'agent, més enllà de la seva mirada, necessita estar sensibilitzat amb quin és l'impacte del mal tracte i del bon tracte. Per tant, ha de conèixer de forma emocional i corporal tot allò que predica i fomenta. Això el fa empàtic i, per tant, humà.

Atenció: moltes vegades ens plantegem la tasca educativa com una tasca objectiva en la qual hem d'abandonar la nostra dimensió emocional i sentimental. Cal tenir clar que treballem amb persones i allò que ens fa ser-ho són les emocions. En qualsevol moment sentim i ens emocionem tot i no ser-ne conscients, ja que no és el mateix parlar a algú des de la ràbia o l'enveja que des de l'amor. Cal

que prenguem consciència i connectem amb les nostres emocions i les dels altres per poder saber què hi ha més enllà d'allò que estem veient amb els ulls.

- **Rol**: ser agent també comporta tenir un rol nou a jugar. Constantment juguem diversos rols (mare, pare, fill/a, tutor/a, mestre/a, educador/a...), ser agent del bon tracte implica tenir un rol conscient en la nostra vida i, de la mateixa forma que ho fem amb els altres rols que tenim en la nostra vida, desenvolupar-lo de forma conscient i transformadora.

Pregunta't i actua: quins rols utilitzes quan estàs amb persones amb capacitats diferents? Mediador, cuidador, cuiner, limitador, dinamitzador... Probablement en pots anomenar molts i també en podem anomenar d'altres que no són tan fàcils de reconèixer: castigador, policia, vigilant, jutge, silenciador, acusador, etc. Ets conscient de quan empres aquests rols o apareixen automàticament? Quins són els rols que acostumes a utliltzar? Quins serien els rols que creus que fomenten el bon tracte? Probablement aquests siguin els d'agent del bon tracte.

- **Pràctica**: la pràctica de l'agent fa referència a les accions i, per tant, va més enllà de la mirada, la sensibilitat i el rol. És allò que fa materialment l'agent per fomentar la cultura del bon tracte.

Ser agent del bon tracte comporta transformar-se en persona/professional, ser proactiu en el bon tracte i, alhora, preventiu i actiu davant la cultura i les pràctiques del mal tracte.

Atenció: quan parlem d'agent no hem de confondre'ns pas amb la figura, la tasca i el rol del policia, vigilant, crític destructor o observador/acusador vers les famílies, els voluntaris o altres educadors que treballen a la Fundació, sinó d'una **persona amb agència i**, per tant, amb **empoderament, decisió i convenciment propis per fomentar el bon tracte, en definitiva: una persona proactiva!** Quan no som agents de la nostra vida vol dir que hi ha diverses coses que ens treuen tot el poder d'incidir sobre nosaltres mateixos. Transformar-nos en agents de la pròpia vida és agafar-ne les

regnes. El mateix passa amb el bon tracte. Si ningú agafa l'agència vers la implantació i la lluita pel bon tracte, la tendència i la dinàmica culturals portaran a l'organització a impregnar-se de mal tracte. Si entenem exclusivament l'agent del bon tracte com un policia, un vigilant, un crític destructor o observador/acusador, l'únic que fem és adoptar un rol d'agent del mal tracte, ja que la nostra acció, en aquest cas, és de **destrucció, desconfiança i guerra contra els altres**.

Qui pot i hauria de ser agent del bon tracte?

Totes les persones connectades amb la Fundació Hospitalitat de la Mare de Déu de Lourdes haurien de ser agents del bon tracte. Amb això incloem **les famílies, el voluntariat, els professionals en pràctiques**, o sigui, cal anar més enllà de la suposada **implicació i agència cap al bon tracte de la direcció, els professionals d'atenció directa i els usuaris i participants del servei**.

Més enllà d'això que acabem de dir, cal prendre consciència que el rol i la responsabilitat d'esdevenir agents del bon tracte recauen principalment i primordialment en la direcció i els professionals d'atenció directa, ja que són les persones formades en el PIAPAP i el seu caire i rol professional en l'organització fan que tinguin una importància primordial en aquesta implicació a ser agents del bon tracte. També cal tenir en compte **el gran poder de decisió, acció i intervenció dels professionals i, sobretot, de la direcció. Això els dóna el privilegi de ser ells els qui comencin la cadena de canvi cap al bon tracte**.

Pregunta't i actua: des del teu lloc a la Fundació, de quina forma pots fomentar i potenciar que tothom esdevingui agent del bon tracte? Com podries fer-ho sense forçar o pressionar els altres? Quina seria la teva estratègia per a què totes les persones vagin a la una?

Com ens transformem en agents del bon tracte?

Principalment tenint en compte que **és un procés**. Esdevenir agent del bon tracte no és exclusivament un compromís que un vulgui prendre de la nit al dia, sinó un procés de **transformació interna, constant i progressiva**. Aquest procés de transformació no només consisteix en la lectura del Codi del Bon Tracte, això és tan sols el principi d'un camí constant. Volem entendre que un agent

del bon tracte **mai no arriba a cap perfecció**, **ni a un final** en el seu procés de transformació i d'aprenentatge, sinó que està en constant **formació, autocrítica, implicació i treball intern i extern** per aplicar i transformar el Codi del Bon Tracte en la seva quotidianitat i en el seu rol dins l'organització.

Atenció: **no creiem pas en la perfecció ni en la puresa i volem donar la benvinguda als errors i als conflictes**. No creiem pas que ningú pugui ser l'educador perfecte, ni el pare ni la mare ideals, ni el coordinador o el director impecables; no es tracta d'assolir la perfecció, ni tampoc de si tenim o no conductes de mal tracte. El que intentem analitzar i canviar és l'**actitud que prenem i què fem davant aquestes conductes de mal tracte**. Evitem les situacions i el conflicte o estem disposats a treballar-los i a intervenir-hi? Necessitem agents que, tot i les seves contradiccions, tinguin l'**actitud empoderada** de caminar cap a una cultura del bon tracte i d'**aprenentatge constant**.

Els agents del bon tracte tampoc són persones iguals i homogènies, al contrari, la nostra diversitat, les experiències, els coneixements, les històries de vida i les eines personals faran que cadascun de nosaltres pugui desenvolupar-se de forma única com a agent. Això sí, hem de mantenir una direcció conjunta i uns mínims consensuats amb l'equip i l'organització per definir què volem i què no volem.

Quines responsabilitats té l'agent del bon tracte dins la Fundació Hospitalitat Mare de Déu de Lourdes?

Més enllà de la figura dels referents i assessors vers el mal tracte, que s'explica al Protocol, totes les persones vinculades a la Fundació haurien d'esdevenir agents del bon tracte i tenir clares quatre responsabilitats clau per mantenir el Protocol i el Codi del Bon Tracte vius, actius i efectius. Aquestes responsabilitats són: **proactivitat, prevenció, intervenció i contenció.**

Les responsabilitats dels agents es contextualitzen segons les situacions que vivim, ja que no actuarem de la mateixa forma quan hi ha un mal tracte greu evident que quan hi ha tan sols una sospita de mal tracte lleu. Per això, s'han dividit les responsabilitats dels agents en quatre contextos i situacions:

- la proactivitat, que fa referència a les situacions fora de l'atenció directa,
- la prevenció, que fa referència a les situacions en què no hi ha cap mal tracte continuat o visible,
- la intervenció, en la qual hi ha una situació d'evidència o sospita de qualsevol mal tracte, i
- la contenció, en què hi ha una evidència clara de mal tracte.

1) **Proactivitat**: per proactivitat entenem aquella actitud activa, crítica i participativa vers la creació i la implementació del bon tracte en l'organització. Més enllà de l'atenció directa, creiem necessari que en la planificació d'activitats, la distribució de tasques, les reunions pedagògiques, la programació, etc., es també pugui reflectir aquesta mirada de bon tracte com a forma proactiva de fomentar la cultura del bon tracte des de l'arrel. Cal portar la cultura del bon tracte més enllà de la intervenció i pensar que, si fem una planificació des del bon tracte, evitarem haver d'intervenir en situacions de mal tracte.

L'actitud i la responsabilitat de la proactivitat també es troben en el fet de mantenir el Codi del Bon Tracte, reescriure´l i amplia-lor en el temps mitjançant la convocatòria de reunions, per tal de treballar situacions o fets que estiguin generant mal tracte i malestar dins de la institució

Un exemple: les reunions d'equip han de ser espais de proactivitat. La rutina, l'acumulació de tasques quotidianes, les exigències externes, els informes o les avaluacions poden provocar que les reunions es transformin en un espai exclusivament per a la transmissió d'informació, tasques o burocràcia. Cal, llavors, prioritzar i recordar que la tasca principal de l'educador és el benestar de la persona i hi ha d'haver un verdader equilibri entre allò que l'organització demana i el que demana la persona. Per això, les reunions han de ser un espai de supervisió de casos conflictius, debats pedagògics, avaluació interna, suport mutu, descàrrega emocional, etc., amb la clara finalitat que els professionals puguin adoptar un rol proactiu i de treball intern per a una millor pràctica.

2) **Prevenció**: la proactivitat és, clarament, una responsabilitat de l'agent que fomenta la prevenció. Però volem anomenar explícitament prevenció a aquelles formes d'intervenció directa amb l'usuari, la família, els treballadors... que denoten el possible començament d'un mal tracte o d'una dinàmica de mal tracte per prevenir-lo i redireccionar-lo cap al bon tracte. La detecció de petits indicis o el propi fet de fomentar des de bon principi la cultura del bon tracte són formes de prevenció molt importants i una responsabilitat de l'agent molt necessària per a no enfrontar-se a situacions més greus

Un exemple: la incorporació de noves persones voluntàries, usuàries, familiars o treballadores són moments clau de prevenció. Poder posicionar-nos com a professionals i com a Fundació explicant què pensem, què fem i com actuem vers el mal tracte i com ens orientem cap al bon tracte és una forma molt important d'orientar la persona que s'incorpora i, al mateix temps, permet posar uns límits que ha de tenir clars des del principi. La transmissió d'un posicionament clar, concís, didàctic i efectiu ens pot estalviar futures intervencions per aturar situacions de mal tracte.

3) **Intervenció**: la responsabilitat d'intervenció rau en el moment en què es detecta i es veu de forma clara una situació de mal tracte, per lleu que sigui. És molt necessari prendre consciència que tots els treballadors som responsables i hem d'actuar i d'intervenir, en lloc de girar el cap o minimitzar la situació. La intervenció ve acompanyada de l'activació del Protocol.

Un exemple: comunicar a un company de l'equip que el que està passant o ha passat durant una activitat és mal tracte és una forma necessària d'intervenció. Genera molta por transmetre això, ja que podem tenir la sensació que desautoritzem, desconfiem, deslegitimem o acusem el company i que començar una conversa d'aquest tipus generarà tensió i conflicte. Per això hem de tenir clar com ho diem (to de veu, claredat, emoció, concisió...) i amb quin objectiu. Cal deixar molt clar que l'acusació és cap a una situació i un acte de mal tracte i no contra la persona en sí. Per poder-ho fer necessitem treballar des de la proactivitat (reunions, espais informals, trobades d'equip...) i la prevenció (formacions, xerrades, converses quotidianes...), i amb la seguretat i confiança col·lectives que entrar en conflicte en aquests temes és una oportunitat d'aprenentatge i millora per a tot l'equip.

4) **Contenció**: la contenció també entra dins l'àmbit d'intervenció, però volem anomenar-la com a forma de contenir aquells conflictes i situacions de mal tracte que estiguin passant de forma interna i de tant en tant. La contenció és una responsabilitat de tots els agents quan ens trobem en una situació de mal tracte que necessita ser aturada per poder intervenir amb més possibilitats d'actuació.

Un exemple: quan la situació de mal tracte és repetida, moderada o greu hem de recórrer a la intervenció des de la contenció: davant d'una agressió directa, cal aturar i separar l'agressor i la víctima i engegar els circuits *b* i *c* del Protocol.

Què pot fer un agent del bon tracte d'entre les seves responsabilitats?

Probablement si et preguntes què acostumes a fer davant d'un conflicte pensaràs en una forma concreta d'afrontar-lo i en uns rols que acostumes a adoptar (heroi, víctima, escapista...). Ara et volem presentar **quins altres rols podem utilitzar** com a agents del bon tracte **en funció de les situacions** en què ens trobem i de les nostres responsabilitats. Això t'ajudarà a agafar **idees explícites i clares** de què fer com a agent.

Aquest esquema és una forma d'emmarcar i ordenar alguns dels rols importants que podem prendre i ofereix un conjunt de possibilitats d'actuació:

Situacions	Responsabilitats	Rols i tasques de l'agent del bon tracte
Atenció indirecta i estructural	Proactivitat	• Crític i autocrític: com ho estem fent? tenir en compte la teoria i la idea del bon tracte per fer crítica i autocrítica de les pràctiques que es duen a terme. • Observador del bon tracte: això és bon tracte o mal tracte? Poder observar per tenir el privilegi de saber què fem des de la mirada del bon tracte i el mal tracte. • Modificador de rutines i normes: i si ho féssim així? Més enllà de la crítica necessitem modificar i, des de la planificació, es poden anar canviant petites formes de mal tracte per transformar-les en bon tracte.
Atenció directa en situació de:	Prevenció	• Mestre: quina altra manera hi ha de fer-ho? • Constructor de ponts: què hi ha en comú?

• principi de mal tracte • bon tracte		• Proveïdor: què es necessita aquí? • Activador del protocol: som-hi!
Atenció directa en situació de: • mal tracte intern • mal tracte extern	Intervenció	• Mediador: com ho podem resoldre? • Facilitador: treballem sobre això? • Activador del protocol: som-hi! • Àrbitre: el més just és... • Cuidador: com estàs?
Atenció directa en situació de: • mal tracte intern puntual	Contenció	• Testimoni: jo he vist això • Jutge: això és així • Guardià: prou • Activador del protocol: som-hi

Els agents del bon tracte som totes les persones que ens comprometem a implementar la cultura del bon tracte i ens responsabilitzem d'aplicar-la en totes les activitats de la Fundació. Tots hem de poder adquirir i treballar personalment i col·lectivament una mirada, una sensibilitat, un rol i una pràctica que fomentin el bon tracte i previnguin o actuïn davant del mal tracte. També som totes aquelles persones que, sabent que la nostra feina és per al benestar de la persona, ens empoderem de la nostra tasca i assumim les diverses responsabilitats quan una situació de mal tracte està emergint.

NECESSITATS I PRÀCTIQUES DEL BON TRACTE

Aquí volem reflectir les **set necessitats a tenir en compte per garantir el bon tracte de qualsevol persona**. Es tracta de necessitats bàsiques i reals imprescindibles per tenir un benestar més enllà de l'àmbit físic i mèdic, és a dir, aquell benestar personal (psicològic, emocional...) que ens porta a viure la vida amb **dignitat i felicitat**. Aquestes necessitats sorgeixen dels models del ***Dementia Care Mapping*, l'Atenció Centrada en la Persona, la Vida Independent i el Model de Diversitat Funcional** i són: **Confort, Identitat, Vincle, Ocupació, Inclusió, Vida Independent i *Divertat***.

A continuació aprofundirem en cadascuna de les necessitats i desplegarem diversos **indicadors de bon tracte o mal tracte**, per tal d'identificar-ne millor l'existència o la mancança i, alhora, mostrarem diversos **exemples** quotidians i propostes d'**eines** clau.

Cada apartat correspon a una de les set necessitats i està estructurat de la manera següent:

- Pregunta per reflexionar
- Descripció
- Taules d'indicadors
- Exemple
- Eina (Intenta-ho)

Confort

Pregunta't: què fa que ens sentim a gust en un espai, en un grup i en una relació? Com hem creat l'espai que ens envolta? És agradable per a nosaltres? I per a les persones amb les quals treballem? Ens sentim a gust treballant? Les persones amb qui treballem reben afecte? Els prestem tota l'atenció que necessiten? Se senten segures en aquest espai i amb nosaltres? Per a qui fem el que fem: per a nosaltres, per a la institució, per a les famílies o per a les pròpies persones usuàries? Quin ritme de treball portem? És respectuós amb nosaltres? I amb les altres persones?

Descripció: el confort s'associa a demostrar tendresa, proximitat i oferir acompanyament si la persona ho vol i es rep un bon *feedback*. Potencia la seguretat, calma l'angoixa i ajuda les persones a relaxar-se. També podem entendre el confort com aquell ambient que es respira i es nota en un grup. Aquest confort dependrà de les relacions i les tensions que existeixin entre els membres del grup. El confort també està molt lligat a l'espai i la seva configuració i estètica.
Algunes pràctiques i indicadors per fomentar el confort són:

Indicadors:

Bon tracte	Mal tracte
Calidesa: mostrar afecte, atenció i interès per l'altre.	**Intimidar**: espantar o amenaçar amb paraules o amb la força física.

Un exemple: pot passar que el poder que tenim com a educadors ens tempti a amenaçar des de la paraula quan algú està a punt de trencar alguna norma (*Si no fas això ara, saps què passarà, oi? Ja saps que no pots fer això, no vols que recorri al càstig, oi? No veig cap altra opció...*). Aquesta pràctica intimidatòria elimina completament la calidesa de la nostra intervenció i genera un clima de tensió i malestar des de l'amenaça. L'amenaça pot donar-se fins i tot quan aquest trencament de la norma ens el prenem com un atac personal (*ho està fent per provar-me i reptar-me*) i això pot incrementar la ràbia.

Intenta-ho: si **sempre comuniques i deixes clars els límits i les normes que vols que emmarquin l'espai o activitat abans que aquestes se saltin, ho fas de manera positiva i no sancionadora** i facilites que **hi hagi comprensió** per l'altra banda, no caldran amenaces. I si se salten les normes és perquè alguna cosa més profunda deu estar passant.

Bon tracte	Mal tracte
Suport: donar i oferir protecció, presència i seguretat a l'altre.	**Evitar**: rebutjar prestar l'atenció que la persona necessita

Un exemple: un vincle interpersonal tens entre educador-usuari o una situació de *burn-out* laboral poden comportar que un usuari comenci a plorar i l'educador no s'hi apropi o, directament, el miri als ulls i li giri la cara. Probablement llavors el plor augmentarà i la situació empitjorarà.

Intenta preguntar sobre la necessitat: per això proposem preguntar si la persona necessita alguna cosa. Destinar tan sols cinc minuts d'intervenció individualitzada ens estalvia la tensió en el clima, evita trencar la relació educador-usuari i desviar la dinàmica grupal i, sobretot, ens permet **comprendre verdaderament què li està passant a aquesta persona i així no ens quedem amb allò que pressuposem** (*està mentint, està exagerant, està cridant l'atenció, em vol desmuntar l'activitat...*).

Bon tracte	Mal tracte
Ritme adequat: acompanyar el ritme de l'altre i no imposar el nostre o l'institucional.	**Ritme inadequat**: obligar o forçar un ritme que dificulta el desenvolupament normal de la persona.

Un exemple: en l'espai del menjador pot passar que hi hagi ritmes molt diferents de menjar i gaudir de l'àpat. Si nosaltres acompanyem el menjar des del nostre ritme (tant pel nostre ritme de menjar com per l'acumulació de feina o estrès extern) estem forçant el procés i el ritme de l'altra persona i generem un mal tracte clar.

Intenta *no fer*: el *wu wei* és l'expressió que fa referència a "no fer". Des de la filosofia taoista es parla de "no fer" com una similitud de seguir la naturalesa, és a dir, deixar-nos fluir per la naturalesa de l'altre, deixar-nos portar en lloc de guiar i forçar. L'altre és qui mana i qui marca el ritme, nosaltres només estem al seu costat.

Atenció: cal distingir les necessitats com el confort de la tirania. Certament treballem per a les altres persones i per al seu confort i benestar, som conscients que històricament s'ha abusat i maltractat molt el col·lectiu de persones amb capacitats diferents i estan, com hem dit, en una posició de desigualtat i vulnerabilitat. Tot i això, el respecte de les necessitats no ha de transformar-se en una tirania en què l'educador, el familiar, el tutor o el voluntari passi a interpretar un rol de servent dels desigs de la persona i aquesta interpreti un rol d'abús (un canvi total de rols històrics). El bon tracte ha de ser equilibrat i l'equilibri es troba quan tot el sistema de la Fundació (famílies professionals, direcció, usuaris i voluntariat) porta a terme pràctiques de bon tracte.

Identitat

Pregunta't: Com és d'important per tu que respectin la teva identitat? Qui són les persones amb les qui treballes? Què les fa úniques? Les respectes en la seva totalitat o les vols canviar? Quins són els trets més essencials de la seva identitat personal? Ajudes a mantenir aquesta identitat o la difumines? Tractes a tothom igual? Acceptes aquelles coses que, per la teva visió personal, et pertorben de l'altre? Deixes que, segons la seva identitat, desenvolupin la seva vida i les decisions personals?

Descripció: La identitat s'associa al respecte, l'acceptació i l'empoderament de la persona en lloc de negar-la o modificar-la. Els records, els gustos, les idees, les històries, les preferències o les prioritats són essencials per poder respectar les necessitats d'identitat de la persona.

Indicadors:

Bon tracte	Mal tracte
Respectar: percebre l'altra persona com a tal i no des d'un prejudici o judici moral contra ella.	**Infantilitzar**: tractar l'altre com un infant des del paternalisme.

Un exemple: a les persones amb capacitats diferents se les encasella com a infants eterns, això, dins del món educatiu, porta a anomenar-los amb noms infantilitzadors i tons de veu infantils, i també a tractar-los amb excés de protecció i control com es fa, en moltes ocasions, als infants (*A veure solet meu, és millor que ens posem aquest abric perquè no et vull haver d'eixugar els moquets quan et refredis*).

Intenta intervenir amb curiositat: quan no respectem l'espai personal dels individus per decidir sobre la pròpia vida com a adults estem trencant el respecte sobre la seva llibertat i la seva identitat. En lloc d'imposar la nostra mirada infantilitzadora, proposem viure amb curiositat i respecte allò que

expressa, desitja, anhela i necessita l'altra persona. Deixem-la, per tant, que visqui la seva decisió pròpia de com ser i visquem-ho des de la curiositat i no des de la por que ens porta a la imposició o al control.

Bon tracte	Mal tracte
Acceptar: deixar de resistir i lluitar contra la realitat de com és l'altre i accepta'l en la seva naturalesa i en com està en cada moment.	**Etiquetar**: utilitzar l'etiqueta com a forma de referir-se i relacionar-se amb els usuaris.

Un exemple: les etiquetes que comporten la discapacitat i les problemàtiques de salut mental suposen, més enllà del *handicap* físic i mèdic, un problema social. Els noms mèdics (*Síndrome de Down, Esquizofrènia, Autisme, Asperger, TOC...*) poden acabar transformant-se en etiquetes que privin de veure qui hi ha al darrera. Abans de preguntar *Com es diu?* Sovint fem la pregunta terrible de *Què té?.* No és una qüestió de què té, com si es tractés d'un símptoma que cal curar, sinó de com és la discapacitat i acceptar-la.

Intenta desaferrar-te: si ens aferrem a les etiquetes deixem de banda la persona i ens és difícil acceptar-la com a tal. Ens aferrem, per tant, a la nostra visió de què és normal i què no és normal. Prendre una actitud de desaferrament comporta viure les relacions deixant de banda els prejudicis, els estigmes i les etiquetes socials i veient la persona més enllà dels diagnòstics, el gènere, la sexualitat, el color de la pell, etc.

Bon tracte	Mal tracte
Reafirmar: reconèixer, donar suport i potenciar la identitat i les característiques personals de l'altre.	**Desautoritzar**: tractar d'inútil o incapaç, treure-li les coses de les mans o fer-ho tu en lloc de deixar que ho faci ell.

Un exemple: és molt més fàcil centrar-nos en els desavantatges, les dificultats o les mancances que no pas en les potencialitats i els recursos. Quan algun usuari està realitzant alguna tasca des de les

seves habilitats i destreses personals pot ser que ens hi interposem **agafant-lo, aturant-lo, guiant-lo, apartant-lo o forçant-lo a fer-ho diferent** en aspectes tan quotidians com menjar, pujar les escales, rentar-se la roba o, fins i tot, pintar. Aquestes accions impositives desautoritzen la seva identitat i la seva forma singular de viure.

Intenta centrar-te en els recursos i animar: si ens centrem i ens fixem exclusivament en les carències i dificultats de la persona, les hi recalquem i les hi refreguem per la cara sempre que es mostren, estem perdent de vista els recursos i les potencialitats personals que aquesta persona té i que mostra diàriament, però que no acostumem a valorar i a fer visibles. Centrar-nos en els recursos significa agafar allò que la persona sap fer, multiplicar-ho mentre l'animem a afrontar allò que li resulta difícil i intentar fer-ho des de les seves potencialitats i amb el nostre suport.

Atenció: el respecte a la identitat de la persona és essencial, però també són clarament essencials els límits i el posicionament ideològic de l'organització i de l'equip. Cal posar un límit clar si ens posicionem a favor del respecte dels drets humans i el bon tracte i la dinàmica d'una persona trenca aquest posicionament. Per això, cal tenir molt clar quins són els nostres límits (línies vermelles) i les nostres línies de treball. Al mateix temps, cal que siguem autocrítics amb nosaltres mateixos, ja que hi ha alguns posicionaments i límits que poden ser irrespectuosos. És una tasca recíproca de responsabilització: respectar l'altre i posar límits clars al mateix temps que pensem si els límits que posem són respectuosos.

Vinculació

Pregunta't: quina seria la relació ideal per tu? Què hauria de tenir el vincle amb l'altre i com t'agradaria sentir-te? Què ha de tenir un vincle per a què et sentis bé i segur? Quins vincles estableixes amb l'organització? Quina relació tens amb les persones amb qui treballes? Com definires aquests vincles (dins l'organització i amb els usuaris)? Quins aspectes aprecies i quins creus que es podrien millorar o modificar?

Descripció: la vinculació fa referència a les **relacions i connexions entre les persones**. Òbviament, sempre existeixen vincles entre les persones, però fem referència a una vinculació des de la seguretat, el respecte, la confiança i el benestar.

Indicadors:

Bon tracte	Mal tracte
Reconeixement: valorar l'altre, reconèixer-lo i donar-li suport mentre enfortim el vincle.	**Acusació**: culpar l'altre del que ha passat.

Un exemple: un usuari comença a cridar al final d'una activitat durant la qual no se li ha prestat gens d'atenció, en aquell moment trenca el clima de tranquil·litat de l'aula i tot comença a torçar-se. És probable que la nostra reacció sigui acusar davant de tothom la persona que ha trencat la tranquil·litat, quan el que hauríem de fer és sentir-nos responsables del sentiment d'abandonament que està experimentant. Aquesta acusació pot portar a estigmatitzar i desvalorar la persona amb paraules com: *ets una X, sempre fas X, per què ens fas X a tot el grup, per què em fas X a mi, abans no feies aquestes coses, t'estàs tornant una X...*

Intenta donar/rebre: és important poder valorar què ha passat i donar resposta a la persona l'actitud de la qual ens ha sobrepassat i no ens genera benestar. També és important intentar entendre què l'ha portat a comportar-se com ho ha fet. Al mateix temps, és important tenir visió de futur i pensar com es pot prevenir una situació que no genera benestar a ningú. A vegades fer aquestes reflexions en el moment en què es produeix la situació de tensió no és gaire adequat. És important saber triar el moment per fer-ho a fi de no provocar un efecte rebot i generar un nou malestar.

Bon tracte	Mal tracte
Autenticitat: ser transparents, honestos, oberts i sensibles envers l'altre.	**Manipulació**: mentir, ocultar i distreure perquè l'altre faci alguna cosa que volem.

Un exemple: moltes vegades ocultem la veritat per por de començar un conflicte o de la reacció de l'altra persona. La por ens pot fer eternitzar un conflicte i pot no deixar-nos afrontar una situació que, probablement, se'ns torni a presentar repetidament fins que l'afrontem. Mentir, ocultar o distreure per evitar la transparència fa que el malestar vagi augmentant i la mentida o l'ocultació siguin cada cop més complicades o forçoses.

Intenta activar el metacomunicador intern: la metacomunicació és l'art de poder mirar-nos a nosaltres mateixos i, com si estiguéssim fora de nosaltres, explicar clarament allò que pensem i sentim interiorment. Fins i tot podem esmentar la por de ferir l'altre o la por que això porti a un conflicte. Treballar i activar el metacomunicador intern en les relacions fa que els vincles de transparència i honestedat augmentin. Al mateix temps, tot i que tinguem el rol d'educadors, cal que comuniquem sentiments de vulnerabilitat perquè formen part de quelcom ocult que necessita ser dit per a què la relació tingui una verdadera transparència.

Bon tracte	Maltracte
Validar: reconèixer la realitat i el moment de l'altre.	**Invalidar**: no reconèixer sentiments, necessitats o idees de l'altre (el que dius és mentida, ets un exagerat).

Un exemple: pot passar que, des de la nostra vivència i moment vitals, neguem i invalidem la vivència de l'altra persona. Una mateixa situació pot no ser important per a nosaltres i, en canvi, ser-ho molt per a l'altra persona. Per exemple, imaginem que estem endreçant i llencem un objecte a la brossa que per a l'altre era molt important. A l'altra persona li pot generar una tristesa, una ràbia i una incomprensió molt grans que nosaltres no ho entenguem perquè la nostra feina era ordenar i netejar en aquell moment. Si ens mantenim amb la perspectiva de la nostra vivència i no empatitzem amb allò que sent i viu l'altre podem pensar que exagera o menteix i, d'aquesta forma, pot començar un conflicte per veure qui té la raó o la veritat (*s'havia de netejar, no n'hi ha per tant* contra *ets un insensible, jo ho volia, era meu*).

Intenta empatitzar: l'empatia és l'eina clau per poder abandonar momentàniament la nostra vivència, connectar emocionalment amb el que viu l'altra persona i així poder entendre què li està passant. Sense empatia real no podem validar i reconèixer de veritat l'altra persona. Amb l'empatia

podem arribar a un coneixement i una consciència reals de les dues parts que estan enfrontades o en discussió. A partir d'aquí, serà possible teixir ponts, resolucions i consensos que tinguin en compte ambdues parts.

Atenció: hi ha dues tendències molt marcades en la pràctica de la figura de l'educador. La primera és la despersonalització, és a dir, l'educador es transforma en un màquina i tracta l'altre com a objecte. La segona és un excés d'implicació personal en què pot mancar la professionalitat i la relació educativa es pot transformar en una relació de falsa amistat. Cal trencar els mites que diuen que l'educació està desvinculada de tot allò que és personal i emocional i que és necessari establir vincles afectius i humans; alhora, també cal esborrar el mite que afirma que els vincles afectius i humans acaben transformant el nostre rol de professional i treballador en el d'amic o germà i, per tant, ens treuen la responsabilitat de ser professionals de l'educació.

Ocupació

Pregunta't: quines tasques porten a terme les persones usuàries? Són tasques significatives per a elles? Quin valor els donen? Quin valor els donem nosaltres? Quin grau de llibertat els donem en la seva realització? Tenen agència, és a dir, capacitat de decisió, autonomia, poder... per distribuir-les o decidir no fer-les? Els dotem d'eines i de competències perquè les puguin fer?

Descripció: com a ocupació, fem referència a la **participació en activitats que siguin significatives per a qui les fa**. Aquestes activitats no només han de ser significatives, sinó que la persona ha de veure's vinculada a elles i **amb agència** per a la seva realització i procediment.

Indicadors:

Bon tracte	Mal tracte
Empoderar: donar poder de decisió i acció i reconeixement d'un mateix. Facilitar les eines necessàries per a què la persona pugui desenvolupar la seva identitat i autonomia personals.	**Desempoderar**: controlar, ajudar excessivament i no permetre. No reconèixer el potencial de l'altre.
Facilitar: fer fàcil el procés de l'altre.	**Imposar**: resistir i forçar per sobre del procés i necessitat de l'altre.

Un exemple: un participant està en un moment d'introversió, tancat en els seus pensaments i allunyat del grup. En aquest moment arriba un educador i, mentre l'anima, el va arrossegant cap a on tothom està jugant i cantant, la persona es resisteix passivament i, al cap d'una estona, explota de nerviosisme i marxa cridant. Tot i la bona intenció per part de l'educador de buscar el benestar de la persona, s'ha imposat una activitat que trencava el procés de la persona d'estar reclosa en els seus pensaments.

Intenta acompanyar i apreciar: acompanyar significa estar al costat de la persona i seguir el que està passant. Acostumem a evitar els estats i moments de malestar personals i intentem canviar-los perquè són difícils de sostenir per a la persona i per als qui l'envolten, però si forcem el canvi l'únic que fem és enterrar aquest estat perquè aparegui més tard o provocar que s'amplifiqui i acabi explotant-nos a la cara. Acompanyar i apreciar vol dir estar al costat de l'altra persona, sigui quin sigui el seu estat i, sobretot, apreciar allò que està passant i tots els canvis que hi vagi havent, ja que segur que tot és important.

Bon tracte	Maltracte
Capacitar: reconèixer i fomentar el compromís dels participants en l'activitat.	**Interrompre**: envair, interferir i trencar bruscament allò que s'estigui fent.
Bon tracte	Maltracte
Col·laborar: mantenir una figura i un rol d'igual a igual en la realització d'una tasca o activitat.	**Cosificar**: tractar els participants com a objectes.

Un exemple: una persona amb mobilitat reduïda probablement tindrà grans dificultats en la realització de moltes activitats quotidianes. Molts cops proposem activitats, tant d'oci com de la vida diària, que seran desconegudes i difícils per a aquesta persona. Això genera molta impotència, inseguretat, por... Si l'actitud de l'educador interfereix en allò que el participant està fent, trenca la dinàmica de la persona o l'agafa com si fos un ninot per a què faci l'activitat utilitzant la força física, estem generant un mal tracte clar.

Intenta mirar el *feedback*: quan fem activitats noves que comporten reptes és molt important adoptar un ritme tranquil, preguntar i estar atents al *feedback* corporal o oral que ens dona l'altra persona. Cal preguntar-li si vol fer l'activitat, de quina forma se sentirà més a gust, què pot fer ella i en què la podem ajudar, què fer quan vulgui parar, etc. Cal anar mirant i sentint què ens diu des des senyals que desprèn el seu cos: es tensiona, tremola, amaga les extremitats, mira què fa, està relaxada, emet algun so, gesticula... Estar atents a les seves reaccions ens donarà claus per saber si la nostra intervenció és capacitadora i col·laboradora o d'interrupció i cosificació.

Atenció: quan parlem d'ocupació com a necessitat podem caure en el mite que l'ocupació és exclusivament el treball productiu (fer quelcom útil per a la màquina productiva). Cal tenir clar que l'ocupació és qualsevol tasca o activitat que sigui significativa i important per a la persona. Per això és molt important que tota persona se senti ocupada i amb capacitat d'acció en activitats i tasques.

Inclusió

Pregunta't: quan t'has sentit verdaderament inclòs en un grup o en una activitat? Com han estat aquestes experiències? Com definiries la inclusió? Hi ha diverses formes de dur-la a terme? Quina és l'essència de la inclusió? Com es plasma la inclusió en l'organització? I en les dinàmiques de grup? I en la participació i inclusió socials fora de la institució?

Descripció: la inclusió és el fet de sentir-nos a gust, respectats i integrats en el món social. Això no vol dir que haguem d'estar tots junts o participant de la mateixa forma, sinó que cadascú pugui tenir les facilitats, oportunitats, drets i flexibilitat per incloure's en un grup social.

Indicadors:

Bon tracte	Mal tracte
Identificar: tenir una actitud oberta, acollidora i sense prejudicis cap a la persona.	**Estigmatitzar**: anomenar i tractar els altres com a rars, estranys, dolents...

Un exemple: els estereotips i estigmes mèdics poden comportar que determinats senyals corporals, de moviment, visuals, comunicatius, etc., siguin vistos com a patològics (o rars) i no com a formes de fer, expressar o sentir de les persones. Si en lloc d'observar, el que fem és jutjar (*ja està fent l'autista, això no és normal, mira quina cosa més rara*) estem transformant la diversitat de la persona en raresa i l'estigmatitzem amb tot el mal tracte que això implica. Fins i tot podem arribar a estigmatitzar formes d'olorar, de degustar, d'observar, de sentir, de moure's... perquè no són considerades *normals* o *decents*.

Intenta explorar i viure la diferència: la diversitat és un pou d'aprenentatge que cal mirar com si estiguéssim explorant quelcom nou i intrigant. Si no tenim ganes d'explorar, el que mostrem és rebuig, fàstic, enuig o por. En canvi, si davant d'alguna cosa desconeguda observem, preguntem i explorem estem adoptant una actitud inclusiva. Explorar i atrevir-se a viure la diferència és una eina/actitud d'inclusió radical, ja que no només tolerem o acceptem, sinó que ens disposem a viure-ho amb l'altra persona. Aquest tipus d'exploració també la podem anomenar "prendre l'actitud de l'infant", en la qual tot resulta nou, per explorar i per aprendre.

Bon tracte	Mal tracte
Incloure: permetre i animar les persones a sentir-se incloses (físicament i psicològicament).	**Ignorar**: ignorar l'altra persona i fer com si no hi fos o no parlés.
Integrar: mostrar un sentiment de total acceptació de l'altre en qualsevol moment.	**Excloure**: apartar o excloure els participants, físicament o psicològicament.

Un exemple: la gestió de la diversitat és un gran repte. Sovint fem activitats amb la finalitat que la participació sigui excel·lent (amb les persones actives, dinàmiques, motivades i felices) i, entre altres coses, esperem que totes les persones del grup hi participin. Però en un mateix grup existeix una gran diversitat molt difícil de gestionar si el nostre objectiu és que tothom es comporti igual (feliç i motivat). Aquest objectiu i aquesta idea d'inclusió basats en "tothom ha de participar i mostrar-se actiu i feliç", pot resultar irrespectuós, forçat i agressiu per a aquelles persones que no viuen així l'activitat, que mostren la motivació d'altres formes, que troben la felicitat d'altres maneres o que tenen dificultats en activitats grupals i de relació amb els altres.

Intenta ser assertiu: l'assertivitat és l'actitud que està entremig de l'agressivitat i la passivitat, de l'atac i la defensa. Per això, l'assertivitat resulta una gran aliada, una bona amiga davant la diversitat. Des d'una mirada assertiva es confia, es tenen les coses clares i tot s'explora en positiu, fins i tot el fet que hi hagi persones que no es mostrin felices o que no vulguin participar en l'activitat. Aquesta actitud d'acceptació és bàsica per no forçar l'altra persona quan no compleix les nostres expectatives. Amb aquesta actitud l'acceptem i l'incloem de la manera que ella vulgui o necessiti. De vegades, podrem fer-ho si compartim primer una estona amb ella i, després, li comentem que necessitem anar amb la resta del grup perquè ens esperen i que ella hi està convidada.

Bon tracte	Mal tracte
Diversió: accedir a una manera recíproca, lliure i creativa de ser i d'utilitzar la diversió i l'humor .	**Burla**: riure's de les persones, humiliar-les, fer-ne acudits o burlar-se'n.

Un exemple: quan hi ha dinàmiques de poder nocives és fàcil que apareguin burles, acudits i riures cap a la persona amb major grau de vulnerabilitat. En el món de les persones amb capacitats diferents això pot augmentar pel fet que moltes d'elles resten desempoderades, fins i tot pel fet de no poder-se comunicar oralment. La burla pot, llavors, traspassar límits molt elevats, fins i tot fer-se davant del grup. Tot això, normalment, passa sense consciència d'atac ni de nocivitat, per això no cal mirar si l'atac és o no intencionat, sinó l'impacte que té en la persona, ja que és l'afectada qui està en posició d'inferioritat de poder.

Intenta mirar i, si cal, responsabilitza-te'n: les bromes, els acudits, el riure, desfogar-se i, fins i tot, riure's d'un mateix són eines clau dins del món educatiu. Això sí, el moment de riure ens pot encegar i fer que deixem de percebre els senyals de les persones que es poden sentir afectades si la major part del grup, o qui té més poder, segueix amb la broma. Per això és important mirar, observar com s'està rebent i, si veiem que ha afectat negativament algú, prendre responsabilitat i, si cal, demanar perdó. El perdó és una eina que, si els educadors no utilitzem per vergonya, per por de mostrar-nos vulnerables o perquè ens costa acceptar que no ho hem fet bé, com pretenem que ho facin les persones amb qui treballem?

Atenció: és necessari trencar els mites que diuen que “incloure és que totes les persones estiguin juntes”, “incloure és que totes les persones siguin iguals”, “incloure és adaptar les activitats perquè tothom faci el mateix”, “incloure és normalitzar perquè qui és diferent s'inclogui” o “incloure és que tothom faci la seva”. La inclusió és l'acceptació, el respecte, el suport i l’empoderament des de la diferència.

Vida Independent

Pregunta't: quan t'has sentit verdaderament independent a la teva vida? Què és per a tu ser independent? Què és el més important per a tu de tenir una vida independent? Les persones usuàries tenen vides independents? En quins espais i aspectes creus que sí i en quins no? Si tu fossis usuari què és el que et mancaria pel que fa a la independència? Quins mecanismes o formes hi ha perquè adquireixin més independència? Hi ha mecanismes per privar-los-en? Quins són?

Descripció: La Vida Independent implica gaudir d'autonomia, independència i autogestió de la pròpia vida i del propi cos. És, per tant, la presa de decisions de forma empoderada i lliure tant sobre un mateix com sobre les relacions i els recursos propis.

Indicadors:

Bon tracte	Mal tracte
Vida comunitària: accessibilitat i inclusió en una comunitat i un col·lectiu d'iguals fora de la institució.	**Aïllament**: restar sol, fora, aïllat o privat de la vida en comunitat fora de la institució.
Puntual/necessària assistència externa: accés i garantia d'assistència quan la persona ho demani o ho necessiti.	**Constant assistència externa**: imposar i forçar l'assistència més enllà de la necessitat i demanda de la persona.

Un exemple: l'excés d'higiene i pulcritud és un exemple clar de l'excés d'assistència externa. En una societat on la imatge preval, la diferència és vista com a infantil, bruta o estranya i moltes vegades s'intenta tapar amb un excés d'higiene i pulcritud. D'altra banda, la infantilització pot fer que la persona rebi assistència constant com si es tractés d'un infant. De vegades, aquesta assistència respon a una necessitat del cuidador que potser té por del "què diran" o vol imposar la seva idea d'higiene ("No pot anar així pel carrer" és una altra manera de caure en el temut "què diran").

Intentar recordar el per a què: per això és fonamental recordar **per a què** fem les coses. Quin és el nostre objectiu i, sobretot, quina és la nostra prioritat. Si recordem que la nostra prioritat és la persona amb qui treballem, allò més raonable seria preguntar-li o mirar com està. La necessitat d'una assistència excessiva és seva o és nostra? Ens ho demana ella?

Bon tracte	Mal tracte
Projecte de vida: direccionar i projectar la pròpia vida i el propi futur.	**Desempoderament vital**: no tenir poder d'incidència ni capacitat per somiar o decidir sobre el projecte de vida.

Un exemple: les històries de vida del col·lectiu de persones amb capacitats diferents són gairebé sempre històries de desempoderament total, fins i tot, en la creació d'un projecte de vida. En molts casos, el legítim desig de ser amos de la pròpia vida els és negat. No se'ls deixa decidir sobre coses tant importants com tenir una família, tenir parella, fer l'amor, comprar-se objectes, trobar feina... Quan tenir un projecte de vida i un somni personals queda anul·lat pot ser que des de les institucions no ens preocupem prou per tornar a recuperar-los, i amb aquesta despreocupació fem que hi hagi un desempoderament vital complet que porta a un gran malestar personal.

Intenta fer de *coach*: què vols ser a la vida? Quins objectiu tens? Quins projectes de futur? Quin és el teu desig? Què vols aportar al món? Què vols agafar del món? Adquirir una actitud de *coach* significa ajudar a plantejar, estructurar, animar, treballar i aconseguir els objectius i somnis personals. Adoptar aquesta actitud representa confiar en la persona i en els seus somnis i empoderar-la per a la seva vida de manera conscient i dinàmica.

Bon tracte	Mal tracte
Formació Vida Independent: tenir informació i aprenentatge sobre el Model de Vida Independent.	**Desinformació sobre Vida Independent**: no tenir accés, coneixement o aprenentatge del Model de Vida Independent o bé negar-lo.

Un exemple: hi ha un clar desconeixement per part de les persones amb capacitats diferents, i fins i tot per part de les institucions, del Model de Vida Independent. Aquesta desinformació pot ser que acabi provocant que la persona no arribi mai a pensar o a projectar una vida pròpia d'un caire més independent que la tradicional institucionalització basada en la dependència i el consum (*Visc en un pis tutelat perquè és així i punt*). Si no hi ha coneixement sobre la possible vida independent mai no es demandarà, ja que *el que no es parla no existeix*. Això no vol dir negar la dependència assistencial real que tots, d'una forma o altra, tenim sinó obrir horitzons.

Formació contínua: la idea i la incorporació de formació contínua (durant tota la vida) en l'organització és una forma de mantenir estimulades i en canvi i transformació constants les persones que estan dins de l'entitat. Formar-te i formar els altres constantment per poder estimular les idees, l'imaginari i la projecció de futur. Adquirir paraules, conceptes, coneixement d'experiències que puguin suscitar el canvi i fer que apareguin noves necessitats que estaven amagades i adormides com, per exemple, la Vida Independent

Bon tracte	Mal tracte
Recolzament entre iguals: mantenir vincles entre grups o relacions d'iguals.	**Falta de comunitat**: manca de vincles entre grups o relacions d'iguals.

Un exemple: pot ser que, a causa de la institucionalització constant de la vida, les persones acabin tenint relacions i vincles que repeteixen tendències i dinàmiques d'educador-usuari. Pot passar que els usuaris juguin el paper d'educadors o pares entre ells i que no hi hagi un espai real de socialització i llibertat informal entre iguals. Per exemple, pot ser que no hi hagi capacitat o espai per a l'autoorganització com a iguals, com si es tractés d'un grup d'amics. Això també pot passar si la persona té exclusivament contacte amb persones d'institucions i no hi ha espai per a la socialització externa i lliure del control institucional o de les relacions educador-usuari.

Intenta cedir el lideratge i els espais informals: cedir el lideratge de la vida pròpia comporta un risc de pèrdua de control sobre la vida de l'usuari (cosa que pot provocar por) però, al mateix temps, fomenta que aquesta persona visqui, s'enfronti i comenci a adquirir lideratge. Cedir poder i fomentar els espais informals representa la desaparició de la figura de l'educador per donar llibertat. En

aquests espais segur que apareixeran conflictes, però cal pensar que aquests conflictes formen part del desenvolupament de qualsevol persona o grup.

Bon tracte	Mal tracte
Control dels recursos propis: prendre poder, eines de gestió i decisió sobre els propis recursos (econòmics, materials, temporals...).	**Control extern dels recursos propis**: no tenir cap coneixement, control, decisió o gestió sobre els recursos propis.
Codecisions: presa de decisió sobre la vida pròpia de forma corresponsable, consensuada i igualitària amb l'entorn (educadores, família, tutores, etc.).	**Decisions externes unilaterals**: presa de decisions externes (educadors, psicòlegs, tutors, família, etc.) sense consens, diàleg o igualtat.

Un exemple: en comprar qualsevol recurs material (roba, menjar, cosmètics, estris d'higiene, etc.) o a l'hora de fer una inversió econòmica, pot passar que per eficiència, eficàcia, automatisme i sentit pràctic les persones amb capacitats diferents no puguin decidir què fan amb els seus propis ingressos. Això fa que es desempoderin completament, no només en les seves decisions, sinó en la presa de consciència i coneixement de tot allò que implica gestionar una economia pròpia. També pot passar que s'intenti que prenguin decisions, però manipulant-les perquè decideixin allò que l'educador o tutor vulgui.

Intenta arribar a un consens real o *Win-Win* (Guanyo-Guanyes): destinar espais i trobar mètodes (visuals, dinàmics, etc.) per empoderar la persona perquè prengui decisions i consensuar-les entre ella i la persona de referència amb qui s'hagi de prendre la decisió final. Això significa evitar la manipulació o forçar decisions i aprendre a gestionar aquelles que portin a situacions que consideraríem socialment dolentes, inconscients, poc encertades o, fins i tot, desastroses. Un altre mètode és arribar a un consens en què tothom guanyi, ja que estem acostumats a un perdre-guanyar, guanyar-perdre o perdre-perdre.

Bon tracte	Mal tracte
Participació en la institució: participació real, directa i activa en la institució on s'és usuari o participant.	**Consum en la institució**: participació consultiva, indirecta i passiva en la institució on s'és usuari o participant. Consumisme institucional.

Un exemple: pot passar que la persona consumeixi diàriament activitats externes en les quals no ha pres mai la decisió de participar, no se li ha ofert alternativa o no s'ha fomentat que sigui ella mateixa qui busqui participar en allò que l'apassiona. Ser subjecte de consum constant pot comportar també que la persona, en la mateixa institució, només tingui un rol de receptor i, en cap moment, un paper proactiu, creatiu o de participació real i incident. Per tant, està patint un total desempoderament a l'espai on, probablement, passa una gran quantitat d'hores a la setmana.

Intenta crear espais de participació i decisió reals i directes: generar espais reals de decisió i participació, personal o col·lectiva, és el començament perquè les persones adquireixin competències d'autoorganització. Aquests espais transformen la institució en un lloc on els usuaris poden tenir una veu activa que millori el servei, que tingui en compte la seva opinió i que accepti les decisions que prenguin.

Atenció: la vida independent no significa la llibertat absoluta quan realment existeixen responsabilitats personals i institucionals. Tot i això, hi ha la dinàmica de control, vigilància i desempoderament complet que nega els espais i decisions més lliures que s'han de fomentar. S'ha de trobar l'equilibri entre els límits institucionals (ideològics o legals) i la vida independent de la persona.

També cal tenir en compte el concepte In-dependència que reivindica la independència de la persona en tots els àmbits que sigui possible, tenint en compte que també hi ha àmbits en què necessitarà ajuda i assistència. També és necessari un procés respectuós d'independència perquè aquelles carències i necessitats externes puguin anar disminuint i la persona es vagi transformant en subjecte i agent de la seva pròpia vida.

Divertat

Pregunta't: quins són els drets humans que tens més presents? Hi ha drets humans que no recordis? Per què no els recordes? Quan els llegeixes, quina creus que és la teva situació personal respecte d'aquests drets? I els de les persones amb qui treballes? Quins drets es respecten? Hi ha pràctiques dins la institució que vulneren aquests drets? Què podries fer tu per reivindicar-los i recuperar-los?

Descripció: la *divertat* fa referència a la capacitat, l'oportunitat i el dret de poder gaudir de tots els drets humans i reivindicar-los des de la pròpia diferència. Acostumem a focalitzar els drets humans en situacions de mal tracte estructural greu o situacions de violència repetitives i a gran escala (guerres, pobresa extrema, conflictes armats, discriminació estructural, bloqueig mundial...). És important saber identificar aquests drets humans en situacions de caire més quotidià i veure com poden ser vulnerats en petites situacions quotidianes dins de l'entorn educatiu i social. A continuació hem concretat els drets humans en indicadors que ens permetran distingir entre el bon tracte (respecte dels drets) o el mal tracte (vulneració dels drets).

Indicadors de *Divertat*:

Bon tracte	Mal tracte
Igualtat de drets	Desigualtat de drets
No discriminació	Discriminació
Igualtat d'oportunitats	Desigualtat d'oportunitats
Dret a la vida	Mal tracte i negació a la vida
Dret a la llibertat	Esclavatge, explotació o obligació
Dret a la seguretat	Inseguretat social i estructural
Dret al benestar físic i mental	Tortura i crueltat
Dret al reconeixement de la personalitat jurídica	Privació del dret al reconeixement de la personalitat jurídica
Dret a la igualtat davant la llei i la protecció	Desigualtat davant la llei i la protecció
Accés a la justícia	Inaccessibilitat a la justícia
Dret a un judici just i imparcial i a la innocència	Càstig i detenció arbitrària (impunitat)

Dret a la vida privada	Invasió de la privacitat
Dret a la circulació lliure	Privació de la circulació
Dret a buscar asil	Privació d'asil
Dret a una lliure sexualitat i família	Negació i privació de la sexualitat i família
Dret a la propietat individual i col·lectiva	Invasió i control de la propietat privada i col·lectiva
Dret a la llibertat de pensament, consciència i creença	Manipulació o coerció del dret
Dret a la llibertat d'opinió i expressió	Coerció o violació del dret d'opinió i expressió
Dret a la reunió i associació	Privació i negació a la reunió i associació
Dret a l'alimentació, el vestit, l'habitatge i l'assistència mèdica	Alimentació, vestit, habitatge i assistència mèdica deficitaris o de poca qualitat
Dret a la participació en un govern del país	Negació o prohibició de la participació en un govern
Dret a una seguretat social universal	Precarietat i privatització de la seguretat social
Dret a un treball i salari equitatius i protecció contra la desocupació	Desocupació i precarietat laboral
Dret al descans i a gaudir de temps lliure	Ocupació i obligacions negant el temps lliure i el descans
Dret a l'educació	Privació o privatització de l'educació
Dret a gaudir de les arts, la cultura i la participació en la ciència	Negació i obstacles per gaudir de l'art, la cultura i la participació en la ciència
Dret a un món just i lliure	Món injust i privat de llibertat
Dret a desenvolupar-se com a persona a través de la comunitat	No consideració ni desenvolupament com a persona en la comunitat
Dret que ningú et pugui treure els drets	Negació de tots els drets

Atenció: els drets humans poden ser vistos com a privilegis, ja que la societat en què vivim pot mostrar-los com a tals (tenir habitatge, feina, educació, sanitat, etc. és un privilegi per a moltes persones en contexts on hi ha molta desigualtat). Per això, cal que recordem que els drets, dins i fora dels espais educatius, no són privilegis sinó verdaders drets que hem de reivindicar i pels quals cal lluitar, ja que són imprescindibles per al benestar de qualsevol persona.

BIBLIOGRAFIA

Brooker, D. (2013). *Atención centrada en la persona con demencia.* Barcelona: Octaedro.

Brooker, D. & Surr, C. (2010). *Dementia Care Mapping. Principios y práctica*. Barcelona: Alzheimer Catalunya.

Clos, C. i Deulofeu, G. (2014). *Sensuales. Relatos de sexo y afecto en la discapacidad.* Barcelona: Comanegra.

Colectivo Zotikos (2010). *Alterando la discapacidad.* Barcelona: Editorial UOC.

Deligny, F. (2009). *Permitir, trazar, ver.* Barcelona: MACBA editorial.

Diamond, J.(2004). *Path Made By Walking*. Portland: Lao Tse Press.

Dilts, R. (2003). *Coaching: Herramientas para el Cambio.* Capellades: Urano.

Equipo Alejandría del Club de Coaching Fundesem (2012). *Coaching en acción*. Alicante: Fundesem Editorial.

Hohler, L. (2014). Mestres Empoderades i Empoderats. Barcelona: Grundkraft.

Kitwood, T. (2003). *Repensant la demència. Pels drets de la persona*. Capellades: Eumo Editorial.

Manken, D. (2014). *Raising Parents, Raising Kids.* USA: Belly Song Press.

Martinez, T. *La Atención centrada en la Persona. Fundación Caser para la Dependencia.*

Muñoz, A. (2013). *El cuidado de las personas dependientes ante la crisis del estado del bienestar.* València: ICS Universidad de Navarra.

Pié, A. (2012). *Deconstruyendo la dependencia, propuestas para una vida independiente.* Barcelona: Editorial UOC.

Planella, J. (2012). *Subjectivitat, Dissidència, Dis-K@pacitat.* Barcelona: Editorial Claret.

University of Bradford (2008). *Dementia Care Mapping*. Barcelona: Alzheimer Catalunya. Extret de: http://www.fundaciostasusanna.cat/data/areaprivada/0411141017_principisipractiquesacpalzhemiercatalunya.pdf.

Ury, W. (2005). *Alcanzar la Paz.* Barcelona: Paidós Contextos.

Ras, P. (2014). *Gestión de Conflictos.* Barcelona: Terapias Verdes.

Redorta, J. (2014). *Cómo actuar ante un Conflicto.* Almuzara.

Redorta, J. (2005). *El poder y sus conflictos.* Barcelona: Paidós Editorial.

Torralba, F. (2006). *L'art de saber Escoltar.* Lleida: Pagès Editors.

Vázquez, V. (2012). *Educación para el Cuidado*. València: Editorial Brief.

Wild, R. (2010). *Lidertad y límites. Amor y respeto.* Barcelona: Herder