



## Surfejar el conflicte

En moltes ocasions he comparat el treball social amb el surf. Quan aprens a fer surf t'empasses molta aigua. L'onada t'engoleix i et reboteix cap al fons del mar fins que la seva força va minvant i s'acaba trencant a la platja. En aquest moment et preguntes si aquest és el teu esport, però si vols fer surf has de tornar a agafar la teva planxa i tornar a "cavalcar sobre les onades", sense perdre de vista que algunes t'engoliran però que amb el temps cada vegada et mouràs millor sota l'aigua, i també, aprendràs a surfejar l'onada i a arribar a la platja amb la satisfacció del qui ha complert el seu desig i reconeix l'experiència viscuda. En moltes ocasions te'n surts bé, en d'altres no, però si realment t'agrada el surf, tornes a agafar la planxa i t'endinses en el mar de les relacions personals.

És des d'aquesta mirada constructiva que es pot observar el conflicte com un espai fèrtil per l'evolució personal, tot valorant el seu potencial per generar canvis de creixement en la persona, sense tenir-li por però respectant-lo.

Aquest article respon a la necessitat de reflexionar sobre la constant presència del conflicte en el dia a dia de la nostra pràctica professional i personal, però sobretot de l'ús que en fem o en podríem arribar a fer.

Quantes vegades hem sentit i sentim la paraula conflicte en la intervenció quotidiana dels serveis socials bàsics d'atenció primària? Sorgeix en el context familiar, en la relació mare/pare-fill, veïnal i/o comunitària. Parlem també de conflicte entre iguals, entre alumne i mestre, entre professionals, entre equips, etc. Etimològicament la paraula conflicte té accepcions com les següents:

- *Conflictus*, der. de *confligēre* 'xocar'
- Xoc, contesa, lluita. *El conflicte amb la cavalleria enemiga.*, ext *Contesa prolongada, estat d'oposició. El conflicte araboisraelià*
- Situació donada per una discordança entre les tendències o els interessos d'algú i les imposicions externes.
- Conflicte col·lectiu. Situació d'enfrontament entre sindicats i patronal, o entre treballadors i empresaris, causada pel desacord en aspectes salarials i laborals.
- Problema, cuita, compromís. *Em trobo en un conflicte*

Aterrant aquests conceptes a la quotidianitat constato que tenen molta proximitat amb les tasques diàries que són presents a la nostra professió. La nostra realitat està envoltada de totes les accepcions del conflicte abans esmentades.

El dia a dia del treball social està dibuixat per persones amb dificultats vitals molt importants. Avis, adults, famílies i nens que sense saber massa bé per què, s'han trobat asseguts davant nostre esperant rebre suport. Entre aquests n'hi ha que són conscients que nosaltres som la via a través de la qual accediran a determinats recursos, entesos com a drets socials. D'altres, acceptant la seva situació de pobresa més íntima, cerquen de manera humil un suport que els ajudi a sortir

d'aquesta situació, o si més no de pal·liar-la. Tanmateix, en tots dos casos els professionals ens trobem treballant sobre una situació conflictiva, sigui quina sigui la manera d'enfocar-la per part de les persones usuàries.

Les situacions de conflicte presenten al professional de serveis socials algunes qüestions que dificulten els processos de treball als que hem de fer front.

En ocasions el conflicte emergeix en el moment que com a professionals hem de respondre positiva o negativament a la demanda que realitza un ciutadà/na. Aquesta dificultat moltes vegades està provocada per la por a la reacció que pot tenir la persona que rep la nostre resposta (conflicte extern). En d'altres per la por que ens provoquen els nostres propis sentiments i creences envers la naturalesa del conflicte (conflicte intern). Aquest fet fa que sovint el nostre col·lectiu professional es mogui en el dilema de respondre afirmativament totes les demandes, evitant el conflicte, o fer-ho negativament, evitant també el conflicte. En tots dos pols el conflicte es presenta de manera diferent (extern o intern), però en tots dos casos produeix un efecte en el professional i la persona atesa.

Quines poden ser les causes que atrapen els professionals en aquest dilema? A nivell intern els conflictes estan directament relacionats amb la nostra educació, la construcció del nostre mapa mental com a individus lliures de pensament, i amb la visió interna i externa de nosaltres mateixos.

El conflicte intern és una oportunitat per reflexionar sobre els prejudicis i conceptes apresos al llarg de la vida. Els conflictes ens ajuden a qüestionar velles creences que donaran pas a *espais buits*, espais necessaris per poder construir creences noves que ens marcaran en un futur i que ens portaran a evolucionar com a persones i com a professionals.

Els *espais buits* solen ser llocs insospitats i desconeguts. Quan ens hi endinsem sortim del que s'anomena la zona de confort, generant-nos inseguretat, por i angoixes. És en aquest moment que cal actuar amb valentia impedit que actuï el *pilot automàtic* dels hàbits i replantejant-se la resposta que cal donar davant una situació concreta.

Per altra banda, a nivell extern és necessari poder treballar el conflicte des d'una visió de respecte cap a la persona, afavorint que sigui ella mateixa la que decideixi sobre el seu procés amb totes les conseqüències que això pugui comportar. Des del punt de vista teòric aquesta metodologia d'abordatge és molt clara. No obstant, què passa quan s'ha de respectar alhora els drets del ciutadà/na i els requisits que exigeix l'administració (barems econòmics per ajuts, plans de treball) i això comporta un perjudici per a la persona usuària i la seva família?

Com a professionals si la persona usuària està compromesa de manera real en el seu procés de canvi ens serà molt més fàcil poder-la ajudar. Si per contra hem estat nosaltres els que hem propiciat un vincle motivat estrictament per l'accés a un recurs, situant aquest com a objectiu final de la intervenció i no com a eina per aconseguir l'objectiu, segurament entrarem en una zona de conflicte.

Què ens passa quan tenim por de rebre com a resposta de la persona atesa tota la ràbia i indignació que té cap a la societat i el fracàs que està vivint i ho focalitza envers nosaltres que som els representants de l'administració? En un primer moment pot ser més fàcil mantenir-nos al marge per tal d'evitar el conflicte, però fins a quin punt és adequat fer-ho? A qui beneficia? A l'usuari o al professional? El treball social té com a objectiu acompanyar en el procés de canvi de la persona o som gestors de recursos de l'administració?

Què entenem per treball social? Actualment les necessitats són les mateixes que quan vaig començar a exercir la professió? Què entenem per relació d'ajuda? Potser estem en un moment que tenim dubtes sobre la nostra tasca, però la realitat és que actuem com a parallamps de problemes socials greus. Potser creiem que és la nostra feina i entomem totes les frustracions de la ciutadania, però potser hauríem d'intervenir en una altra direcció, acompanyant a l'usuari perquè

faci arribar aquestes queixes al seu destí.

Com es mobilitza el conflicte quan ens trobem en situacions en què ens veiem obligats a donar respostes o a realitzar actes que qüestionen les nostres pròpies creences? A vegades a través d'una actitud que evita el conflicte afavorim la perpetuació d'un sistema d'injustícia social.

Treballar per a persones i sobretot amb persones que es troben en situacions de vulnerabilitat i de crisi personal implica per part dels professionals exposar-se emocionalment de manera directa. Considero que és pràcticament impossible treballar la relació d'ajuda sense estar constantment treballant i/o revisant des del conflicte intern i extern amb totes les seves vessants i magnituds. No fent-ho així correm el risc de convertir la nostra activitat professional en una simple gestoria de recursos, fàcilment substituïbles per expenedors automàtics, perdent això l'essència del treball social.

No hi pot haver evolució professional ni personal sense conflicte. Cal mirar el conflicte de cara. Fer-li front i incorporar-lo en la nostra pràctica professional com un element que pot ser facilitador i generador de noves mirades i eines per a la intervenció social, anant més enllà i qüestionant aquelles pràctiques que probablement estan obsoletes.

"Viure és descobrir per un mateix allò que és verdader,  
i un pot fer-ho quan hi ha llibertat,  
quan existeix una constant revolució interna"

*Jiddu Krishnamurti*

Dani Sànchez Sala, educador social àrea Benestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà