

e-YOUTH!

PR02: METODOLOGIA E-YOUTH: PROPORCIONANT SUPORT A JOVES AMB NECESSITATS COMPLEXES



Un projecte de

supGIRONAport

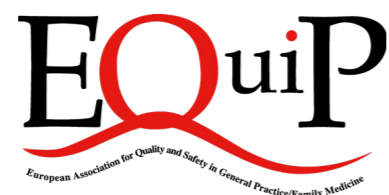
ÍNDEX

01	INTRODUCCIÓ	06
	Visió general: Temps difícils, nous reptes i futurs possibles	06
	Necessitats complexes... vides complexes: Més enllà de la piràmide de Maslow	07
	La nostra filosofia i objectius	08
02	PRIMER PUNT D'INTERVENCIÓ: QUINS RECURSOS TENEN ELS JOVES PER RESOLDRE ELS SEUS PROBLEMES I CONFLICTES?	09
03	SEGON PUNT D'INTERVENCIÓ: COM ELS JOVES AFRONTEN ELS SEUS PROBLEMES I CONFLICTES?	11
03	TERCER PUNT D'INTERVENCIÓ: COM ELS JOVES INTERPRETEN ELS SEUS ÈXITS I FRACASSOS?	14
04	CONFLICTES: DE LES ARRELS FINS A LES SEVES CONSEQÜÈNCIES	16
4.1	Una espiral d'emocions	16
4.2	Com analitzar els conflictes quotidians? Un joc de necessitats i objectius	17
4.3	Gestió del conflicte	19
	Primera Fase	19
	Segona Fase	21
	Tercera Fase	22

05	REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES	24
-----------	------------------------------------	-----------

Els socis encarregats de desenvolupar el projecte E-YOUTH hem redactat aquest manual per compartir amb vosaltres els mètodes que hem dissenyat per ajudar a joves amb Necessitats Complexes. Si tens interès en conèixer la missió, les metes i els projectes socials que estan desenvolupant les diferents entitats en els seus respectius països, clica sobre els següents logos.

No ho dubtis, fes clic i descobreix més sobre com oferim suport a les persones amb discapacitat!



Introducció

Visió general: Temps difícils, nous reptes i futurs possibles



Dones suport a joves amb Necessitats Complexes? Si aquest és el cas... benvingut! En aquest llibre, trobaràs pautes per proporcionar suport a joves que necessiten consell i comprensió. Si acceptes les meves recomenacions, puc guiar-te. Però, has de tenir en ment, que no puc resoldre els teus problemes. No puc dir-te quines decisions has de prendre per donar suport als joves que requereixen la teva atenció. No obstant això, guiaré les teves reflexions, encoratjant-te a explorar els teus recursos i a replantejar-te les teves estratègies professionals.

Les nostres societats estan afrontant nous reptes. Molts d'aquests estan relacionats al benestar i a la salut mental dels ciutadans i ciutadanes i alguns altres tenen relació amb la inclusió social dels grups més vulnerables. Durant la pandèmia, les nostres vides van trontollar i, desafortunadament, també el nostre equilibri emocional. Arran d'aquest moment d'intensa crisi psicològica i social, les barreres, com la discriminació, que molts ciutadans intentaven superar o, com a mínim, sortejar, van agreujar-se. Especialment, un dels grups més afectats van ser els joves.

Molts cops, els joves depenen dels seus pares i, en general, de les seves famílies. I no només econòmicament. La majoria necessiten suport per prendre decisions importants com, per exemple, eleccions sobre quins estudis realitzar o bé on treballar. De fet, si rememorem el nostre passat, quan érem adolescents o adults joves, buscàvem ajuda i consell en el nostre entorn per resoldre dubtes i preocupacions que ens angixaven.

En conseqüència, donat aquest paral·lelisme amb les nostres pròpies vides, hem d'entendre que els joves necessiten el nostre suport. I, òbviament, també necessiten trobar ajuda i comprensió en els seus cercles socials.

No obstant això, cada persona, atenent a la complexitat inherent a l'ésser humà, és diferent i té diferents necessitats. Això significa que, com a professionals, hauriem de dissenyar *Plans de Suport* d'acord a les fortaleces, problemes i circumstàncies personals d'aquells joves que tenen l'esperança de trobar l'ajuda i guiatge que realment necessiten. Segurament, després de llegir aquests pocs paràgrafs, estaràs pensant: «Perfecte! Però... com podem fer plans personalitzats? Què hauríem de fer, llavors?!».

Normalment, quan la gent s'apropa a les nostres organitzacions buscant suport, els hi expliquem els serveis que podem oferir. Serveis que, sovint, els empenyen a adaptar les seves rutines, desitjos i, inclús, *Projectes de Vida* a procediments gens flexibles. Aquest fet els genera moltíssima frustració, ansietat i desmotivació. Sentiments que, sense cap dubte, obstaculitzen les nostres intervencions i amenacen l'èxit dels nostres esforços. Aquesta situació és, probablement, més difícil quan les persones que requereixen el nostre suport i atenció no presenten un diagnòstic clar. I les seves característiques i problemes conductuals no encaixen en els serveis disponibles.

Per tant, si pretenem donar suport a joves que experimenten un ampli ventall de problemes i dificultats, haurém d'identificar realment quines són les seves necessitats. I, inevitablement, tindrem que esbrinar quines són llurs preferències, prioritats, projectes i objectius. Aquest argument assenyala que, potser, haurém de dissenyar *Plans de Suport* col·laborativament, entenent que les persones ateses són protagonistes i autores de les seves pròpies vides... de les seves pròpies històries.

Arribats a aquest punt, segurament, el lector recordarà conceptes essencials com, per exemple, l'enfoc de la Coproducció que encoratja als professionals i als usuaris a cooperar, acordant els ja mencionats *Plans de Suport*.

Hem d'entendre els serveis oferts per les organitzacions com a realitats que els professionals, els joves amb *Necessitats Complexes*, les seves famílies i llurs comunitats han de construir, enfortint els seus lligams. En qualsevol cas, i a través d'aquest projecte, no contemplarem els nostres serveis de suport com una cosa rígida i despersonalitzada, on els individus són, només, receptors de recomanacions.

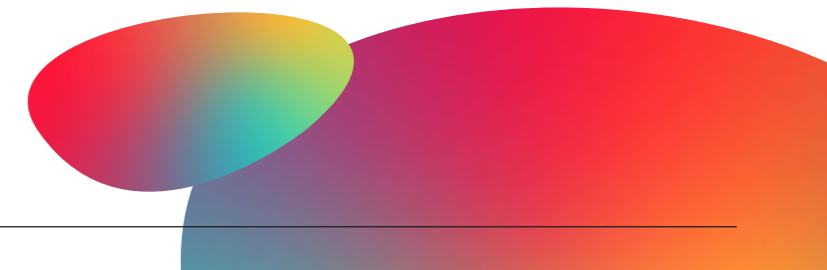
En els següents capítols d'aquest manual, descobriràs com identificar les *Necessitats Complexes* dels joves. Tanmateix, en aquest punt, ja hem d'advertir que no hem de confondre aquest concepte amb termes similars, emprats amb freqüència, com el de necessitats especials. En qualsevol cas, comptaràs amb les pautes d'un *Guia* per explorar i entendre els conceptes i metodologies que abordem en aquestes pàgines. Bé, anem al gra! Què entenem per *Necessitats Complexes*?

Necessitats complexes... vides complexes: Més enllà de la piràmide de Maslow

Les *Necessitats Complexes* descriuen les situacions difícils i reptes que certs grups vulnerables afronten per assolir les seves metes.

Molts joves tenen problemes per satisfer les seves necessitats i aconseguir els seus objectius. Probablement no han adquirit els coneixements suficients ni les habilitats necessàries per traçar bons plans d'acció. I/o, potser, no compten amb els recursos ni el suports socials indispensables per posar-los en pràctica. Inclús, sota certes circumstàncies, les expectatives que sostenen sobre les seves fortaleces, debilitats i oportunitats poden no ser del tot realistes. En aquestes situacions, els joves experimentaràn frustració i altres emocions negatives. I tard o d'hora, aquesta frustració (i els estats afectius relacionats) els conduiran a la impotència i, en alguns casos, fins i tot a tenir reaccions agressives.

Tanmateix, alguns joves poden creure que no tenen cap control sobre les seves pròpies vides ni sobre el seu futur. Poden creure que el seu entorn, principalment les seves famílies o els professionals que els proporcionen suport, determinen la seva realitat quotidiana (les seves vivències, èxits i fracassos) sense tenir en compte llurs necessitats, desitjos i metes. Aquestes creences i pensaments, fortament arrelats, desempoderen als joves quan han de prendre decisions importants i gestionar transicions vitals com, per exemple, accedir al mercat laboral. Com poden resoldre els seus problemes, si pensen que les seves decisions i esforços no importen? Per què han d'aprendre dels seus errors, si consideren que les seves vides, incloent els seus fracassos i èxits, depenen d'altres persones?



Hem de prendre consciència d'un fet: depenent del control que els joves perceben sobre la seva situació, afrontaran les seves dificultats des d'una perspectiva més o menys capacitant... En conseqüència, d'acord a les creences que les persones han interioritzat durant el seu desenvolupament (aquí ens referim als processos de socialització) utilitzaran estratègies d'afrontament concretes per resoldre els seus problemes. Tanmateix, aquestes creences, més o menys optimistes, influenciaran com reaccionen després de prendre una decisió errònia.

D'altra banda, trobarem joves que acostumen a analitzar els seus problemes i conflictes abans de prendre una decisió. Però, no tots actuaran d'aquesta forma. Trobarem d'altres que optaran per evitar afrontar les seves dificultats o cercar solucions pacífiques als seus conflictes. Inclús, molts dels joves que atendrem, poden arribar a reaccionar impulsivament, sense plantejar-se com els seus actes afectaran al seu entorn o als seus propis interessos. Per aquesta raó, donada aquesta ampla varietat d'estratègies d'afrontament, haurem d'analitzar com les persones ateses afronten les seves circumstàncies. Com hem subratllat prèviament, els actes dels joves es veuran influenciats pels seus recursos, habilitats i creences.

En qualsevol cas, no hem d'oblidar que, basant-se en les seves experiències, els joves intentaran preveure què els hi pot oferir el futur: èxits o fracassos? Aquestes previsions influenciaran com interpreten i tracten de resoldre els seus problemes i com contempen les seves habilitats i valoren els seus recursos.

Com podem comprovar, el concepte de **Necessitats Complexes** farà referència a un procés dinàmic, que engloba les interaccions dels joves amb el seu entorn social i amb ells mateixos. A través d'aquest procés, les persones ateses intenten satisfer les seves necessitats i realitzar els seus Projectes de Vida. En qualsevol cas, haurem de donar suport als joves amb diferents Necessitats Complexes... necessitats que defineixen llurs circumstàncies. Sigui com sigui, les haurem d'interpretar com a posicions personals a partir de les quals els joves afronten problemes i conflictes, prenen decisions i tracten de donar sentit a les seves vivències.

La nostre filosofia i objectius

A continuació, hem descrit les diferents dimensions de les *Necessitats Complexes*. Com veuràs, hem abordat i definit els aspectes que, com a professionals, hauríem de tenir en compte com a *Punts d'Intervenció* per remarcar que hem escrit aquestes pàgines des d'un punt de vista pràctic. De fet, després d'analitzar les circumstàncies i reptes que afronten els joves, haurem de planificar intervencions específiques, i personalitzades, dirigides a gestionar els diferents aspectes de les seves *Necessitats Complexes*. Per exemple, si un jove no disposa de suficients recursos per assolir les seves metes i, a més, infravalora les seves habilitats, haurem de buscar com abordar la situació proporcionant-los el suport que necessiten.

Al llarg dels capítols d'aquest manual, descriurem les dificultats que els joves han d'afrontar. Al cap i a la fi, les seves *Necessitats Complexes* es troben fortament relacionades amb aquestes problemàtiques recurrents. No obstant això, no interpretem aquestes situacions com problemes irresolubles. Al contrari, entenem cadascuna d'aquestes problemàtiques i conflictes com oportunitats d'aprenentatge que permeten, a professionals i joves, identificar les seves debilitats i fortaleces i descobrir com desenvolupar les seves habilitats millorant, significativament, la seva posició per abordar reptes similars. De fet, tots nosaltres aprenem a resoldre problemes i conflictes mentre, intentant trobar una solució, gestionem riscos, prenem decisions i posem en pràctica els nostres plans d'acció. Les nostres experiències –sobretot, les conseqüències derivades dels nostres actes– són una font de coneixement i d'importants aprenentatges. Tot i que els joves poden aprendre a superar les seves dificultats observant com els seus éssers estimats i figures de referència aborden llurs dificultats, també necessiten aprendre a partir dels seus propis errors, èxits i fracassos.

Sigui com sigui, i abans d'entrar en detall, hem d'aclarir que les *Necessitats Complexes* són un concepte que es refereix als recursos personals i socials de les persones joves. Aquest terme també contempla com els joves gestionen i resolen els seus problemes i com interpreten els seus errors, fracassos i èxits i llurs expectatives. Tot i que interpretarem aquests recursos, Estratègies d'Afrontament i expectatives com a components de les *Necessitats Complexes* dels joves, donat l'impacte que tenen sobre les decisions i experiències quotidianes dels grups vulnerables, no hem d'oblidar que aquestes convergeixen influenciant i, inclús, determinant el seu grau d'autonomia. Amb un exemple, aquesta explicació s'entendrà millor. Imaginem que els joves no disposen de suficients recursos personals; això significa que no tenen les habilitats necessàries per assolir llurs objectius vitals. Tanmateix, tendeixen a imposar els seus interessos i preferències sobre les seves famílies i amics quan tenen un conflicte amb ells i, a més, sovint tendeixen a interpretar els seus fracassos sota una mirada molt pessimista. Les circumstàncies que hem descrit il·lustren què entenem per *Necessitats Complexes* i per què afirmem que tals contingències afecten a l'autonomia dels joves.

Primer punt d'intervenció: Quins recursos tenen els joves per resoldre els seus problemes i conflictes?






Inclús els joves més vulnerables compten amb recursos. Però, sovint, necessiten aprendre a utilitzar-los. "I/o necessiten suport per identificar-los, reforçar-los i treure'n el màxim profit".

No obstant això, algunes persones (incloent professionals) pensen, erròniament, que els adolescents i adults joves en risc d'exclusió social no tenen habilitats, talents, coneixements ni suficients suports socials per viure les seves pròpies vides amb independència. I, per tant, poden tenir una imatge de total vulnerabilitat envers la capacitat dels joves per prendre les seves pròpies decisions... per viure les seves pròpies vides. Amb freqüència, pensen que els joves no aconseguiran millorar la seva situació o resoldre els seus problemes. Si pretenem donar suport als joves, necessitem enderrocar aquests estereotips i falses creences, borant-les del mapa.

En paral·lel al desenvolupament del projecte i després de finalitzar-lo, desenvoluparem un joc per analitzar les *Necessitats Complexes* de les persones. Aquest joc estarà inspirat també en l'Escaleta de Necessitats, dirigides a analitzar qualitativa i quantitativament les necessitats dels usuaris, concebudes i desenvolupades en Support-Girona, per en Ferran Blanco Ros i en Sergi Martínez Blanco. En qualsevol cas, aquest objectiu reflecteix l'impacte i els canvis que el projecte està produint en el dia a dia dels professionals. Hem considerat necessari referir-nos a aquesta iniciativa complementaria, donat que aquesta demostra que la metodologia és completament coherent amb les pràctiques, mètodes i les metes de les nostres organitzacions millorant la qualitat del suport que proporcionem i promovent la creació de nous enfocis. En aquesta línia, més enllà de les organitzacions involucrades en la Metodologia E-YOUTH, estem segurs de que les guies recollides en els següents capítols seran plenament implementables en altres contextos culturals i organitzacionals.

Potser, en la seva situació actual, els joves no disposen de les habilitats i suports socials suficients per abordar, exitosament, les seves problemàtiques, però això no significa que no puguin adquirir noves habilitats i coneixements o establir vincles amb el seu entorn. De fet, hauríem de contemplar el potencial d'aprenentatge com a un recurs poderós per permetre que les persones ateses desenvolupin els seus talents i trobin, en els seus errors i fracassos, una font de motivació i superació. En qualsevol cas, com a professionals, el nostre rol consisteix en fer això possible guiant i ajudant als joves a afrontar les seves dificultats.

Una altra qüestió que necessitem aclarir està relacionada amb: què és un recurs? No és una qüestió fàcil de respondre, donat que diferents individus ens oferiran exemples diferents. A efectes pràctics, **considerarem com a recursos els valors, creences, habilitats, coneixements, aprenentatges, eines, vincles socials o cercles de suport que, depenent de com els joves els utilitzin, els ajudaran a assolir les seves metes i, per tant, a satisfer les seves necessitats.** Hem de tenir en compte que aquesta definició subratlla que, quan atenem a joves amb *Necessitats Complexes*, haurem de conèixer:

-  Quins recursos pensen que tenen.
-  El perquè han assenyalat uns recursos, i han oblidat altres que, en funció de les nostres observacions i indagacions, han mostrat posseir.
-  Si utilitzen les seves eines, habilitats i aliances de forma integrada o per separat.
-  Si saben utilitzar els seus recursos o tenen problemes per posar-los en pràctica exitosament.
-  Si tendeixen a sobreestimar-los o a infravalorar-los.



Els joves necessiten tenir en compte que, si no són curiosos, poden perdre alguns dels seus recursos. Per exemple, si prenen decisions sense considerar els interessos i emocions dels seus col·legues, podrien perdre la confiança que aquests han depositat en ells. O, fins i tot, si no respecten les normes i/o trenquen els acords amb els seus pares, degut a la seva impulsivitat o a qualsevol altre motiu, poden perdre el dret a fer (anar de viatge) o a tenir (un cotxe propi) allò que desitgen. En qualsevol cas, hem de ser conscients de que els recursos que posseeixen els joves, sobretot els suports socials que reben, depenen de les seves actituds i comportament. Per aquesta raó, és molt important aclarir que, tot i que en un moment donat els joves poden tenir recursos suficients per assolir llurs objectius, tot això podria canviar en un futur. Per tant, és recomanable que els joves adquireixin estratègies per saber com recuperar els recursos perduts i per desenvolupar les habilitats que es requereixen per aconseguir-ho. Sigui com sigui, els recursos no són inesgotables.

Més enllà de promoure un sentiment de responsabilitat, **necessitem que els joves entenguin que els recursos no seran útils ni estaran disponibles en totes aquelles situacions que afrontaran al llarg de la vida.** Això significa que, malgrat que poden tenir eines a les seves mans i rebre suport del seu entorn com, per exemple, dels seus pares o amics més propers, per resoldre algun problema o conflicte, ensopegaran amb dificultats que no podran afrontar exitosament si, abans, no adquireixen nous coneixements i habilitats. En conseqüència, els joves necessitaran aprendre a detectar quan han de cercar nous recursos abans de posar en pràctica els seus plans d'acció. Tanmateix, hauran de descobrir com forjar noves aliances per gestionar els possibles contratemps que posin en risc la consecució de les seves metes i somnis.

Què necessites per ajudar als joves? Mmm... aquesta pregunta és difícil, veritat?

Necessitem conèixer quins recursos tenim per promoure la seva autonomia. Reflexiona sobre les eines i habilitats que tens per guiar-los! Preguntat si saps com emprar els teus recursos. És més, has de tenir en compte que, a vegades, tendiràs a sobreestimar o infravalorar les teves destreses, així que... tracta de ser realista.

Segon punt d'intervenció: Com els joves afronten els seus problemes i conflictes?

En un moment o altre, tots podem tenir problemes, dificultats i conflictes amb el nostre entorn. Aquests entrebancs poden ser de diferent naturalesa. Tot i això, la majoria estan relacionats amb les circumstàncies socials que ens envolten: és a dir, amb els nostres recursos econòmics, amb les relacions familiars que hem construït al llarg del temps, amb la nostra pertinença a un grup discriminat i/o amb el rerefons cultural. Per exemple, imaginem que uns adolescents, que pertanyen a una minoria ètnica, pretenen estudiar psicologia a la universitat, però, les seves notes no són prou bones per assegurar-los l'accés a causa de les dificultats que tenen per entendre l'idioma que es parla allà on viuen. Aquests joves... com descriurien la seva situació? Què farien per resoldre aquesta problemàtica? Més enllà d'aquest exemple concret, i sota pràcticament qualsevol circumstància, hem de ser conscient de que les situacions estressants que afronten els joves de forma quotidiana tenen arrels socials i, per tant, emergeixen en les interaccions i relacions que estableixen dia rere dia amb llur famílies, amics i veïns.

Deixant momentàniament les consideracions psicològiques o de caire sociològic a una banda, la *Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat* reafirma la idea exposada en el paràgraf anterior, assenyalant que la discapacitat –etiqueta que inclou problemes conductuals i aquells altres relatius a la salut mental– és el producte d'interaccions socialment injustes i comunitats no inclusives.

Tanmateix, no només hem d'analitzar les causes socials del problema que afronten els joves, sinó també com aquests gestionen llurs conflictes i com intenten superar les seves dificultats. Una premissa fonamental, que hauríem d'assumir per dur a terme qualsevol intervenció amb èxit, està relacionada amb el fet de que els joves amb problemes conductuals poden desenvolupar habilitats i aprendre a emprar estratègies per afrontar, adaptativament, situacions realment complicades.

La ciència ens ha demostrat que inclús l'estructura dels nostres cervells –i, en conseqüència, les nostres mentes– poden modelar-se adoptant nous hàbits i rutines. En altres paraules, interioritzant nous hàbits (que són, al cap i a la fi, patrons conductuals), els joves amb *Necessitats Complexes* aconseguiran reestructurar llurs ments: els seus pensaments i sentiments que constitueixen l'origen de les seves decisions. Això explica per què necessitem conèixer com els joves afronten les seves dificultats. No oblidem que moltes de les barreres que afronten venen donades per la manera en com gestionen les seves vides i les seves emocions (principalment la frustració que experimenten quan no assoleixen els seus objectius). Abans d'identificar les estratègies que els joves posen en pràctica per afrontar els seus problemes, necessitem aclarir què entenem per Estils d'Afrontament (*Coping Styles*).

Les persones aprenem a gestionar situacions problemàtiques i conflictives des de la nostra infantesa. No obstant això, no hi ha una única forma d'aprendre a fer front a situacions especialment estressants; sobretot aprenem a través de l'observació i de l'assaig-error. En línia amb aquesta reflexió, els joves observen com les seves figures de referència reaccionen per resoldre els seus problemes i per sortejar els contratemps que han truncat els seus plans. Bé... què passa quan els joves es troben amb comportaments socialment problemàtics o, inclús, incívics? Què passa quan els joves tenen dificultats per regular els seus sentiments i, arran d'això, prenen decisions amb impulsivitat, oblidant tot allò que han après?

Bé, hem d'entendre que els **Estils d'Afrontament són hàbits o comportaments que les persones han adoptat al llarg del temps. I aquests poden ser adaptatius o no.** Com hem explicat prèviament, aquests hàbits poden ser interpretats com a estratègies que els joves atesos esgrimeixen per gestionar situacions quotidianes i les seves vivències diàries.

Sovint, trobarem joves que, aparentment, creuen que la impulsivitat és el seu principal –i en molts casos– únic recurs per afrontar llurs problemes. Desconeixen quines altres estratègies podrien emprar. **En qualsevol cas, hem de tenir en ment que:**



La majoria dels comportaments conflictius que ens agradaria prevenir són hàbits apresos des d'edats primerenques.

Per aquesta raó, haurem d'incloure una secció en els nostres informes –o, al menys, unes observacions mínimes– detallant com els joves atesos acostumen a adoptar nous hàbits, basant-nos en les seves experiències d'aprenentatge prèvies. Per exemple, haurem d'esbrinar si prefereixen observar com els altres resolen els seus problemes abans de passar a l'acció o si necessiten cometre errors abans de prendre consciència sobre els seus punts dèbils i de llur situació real. En relació amb això, podem definir quins Estils d'Afrontament, atenen a les necessitats i interessos dels joves, poden adquirir.

Tanmateix, **és importantíssim especificar quins processos d'aprenentatge són més recomanables en cada cas per adoptar aquestes estratègies conductuals.**

Si pretenem adaptar els *Plans de Suport* a les circumstàncies dels joves, necessitem conèixer quines estratègies pedagògiques seran més efectives en cada cas concret. En definitiva, podem concloure que **podem ensenyar als joves a canviar els seus hàbits i reaccions disruptives analitzant de quines formes acostumen a aprendre coses noves.**



En moltes ocasions, els joves ja saben com afrontar els seus problemes i conflictes. Malgrat això, no saben com regular les seves emocions. Per tant, necessiten aprendre a controlar la seva impulsivitat i, així, ser capaços d'implementar estratègies adaptatives. En definitiva, **haurem de determinar si els joves atesos necessiten aprendre a emprar noves estratègies d'afrontament per resoldre els seus problemes o, enlloc d'això, han de descobrir com regular els seus sentiments per, a posteriori, adoptar comportaments adaptatius fins que aquests es converteixin en hàbits.**

Hem de tenir en compte que, a vegades, els comportaments conflictius i, inclús, les reaccions violentes tenen, com a raó principal, daltabaixos anímics. Sobretot, dificultats per gestionar-los i recobrar el balanç emocional. De fet, la frustració –freqüentment, acompanyada d'impulsivitat– i les inseguretats causen aquestes reaccions. Per això, recomanem incloure, en qualsevol Pla de Suport, informació sobre com els joves regulen les seves emocions i sentiments i gestionen els seus desequilibris psicològics. Aquesta informació serà molt útil per entendre llurs *Estils d'Afrontament*.

Arribats a aquest punt, després de fer els aclariments oportuns i donar els consells necessaris, ja podem identificar com els joves tendeixen a afrontar els seus problemes i conflictes. Això significa que ens trobem en posició de recollir informació sobre els Estils d'Afrontament, considerant que aquests estan fortament relacionats amb l'autoconcepte de cada individu i, alhora, condicionen els plans que les persones dissenyen i posen en pràctica¹.

¹ És necessari subratllar que els plans d'acció i els Estils d'Afrontament són coses diferents. Mentre els Estils d'Afrontament descriuen com les persones reaccionen habitualment davant de llurs problemes, dificultats i reptes, els plans d'accions fan referència al conjunt de passos específics que donen per assolir un o més objectius concrets i, així, satisfer les necessitats relacionades amb aquestes metes.

En aquesta línia, hem de resoldre dos qüestions relatives als *Estils d'Afrontament* per identificar-los i delimitar-los:



Com els joves intenten afrontar i resoldre les seves dificultats, problemes i conflictes?



Com tendeixen a gestionar les seves emocions, sentiments i pensaments derivats de –o que han causats– aquestes situacions problemàtiques?

Reflexiona... quines estratègies coneixes per proporcionar suport als joves quan han d'afrontar un problema? Com els ajudaràs a gestionar els seus daltabaixos emocionals? Com a professional comptes amb un ventall d'Estretègies d'Afrontament per abordar les situacions més complexes.



Tercer punt d'intervenció: Com els joves interpreten els seus èxits i fracassos?

Tots els joves tenen la seva pròpia història... Poden cometre errors i, inclús, errar en els seus propòsits. No obstant això, no totes les seves experiències són negatives. També poden arribar a assolir moltes de les seves metes i, per tant, gaudir dels seus triomfs. En qualsevol cas, com a professionals, **lo més important és conèixer com interpreten les seves vivències més enllà dels simples fets i circumstàncies.**

Quan intentem ajudar als joves amb *Necessitats Complexes*, haurem de tenir en compte que les seves Històries de Vida són narracions que han elaborat focalitzant llur atenció sobre aspectes concrets del seu comportament, del seu entorn social i de llurs circumstàncies. En conseqüència, com hem suggerit en un altre capítol d'aquest manual, **els joves són autors de les seves pròpies vides i, també, de les històries que teixeixen a partir de les seves experiències.** Això implica que sovint tracten de donar sentit als fets que defineixen la seva realitat quotidiana. Aquesta observació no és fruit només d'un apropament filosòfic a l'essència de l'ésser humà, es tracta d'una evidència sobre com funcionen les nostres ments. Si no entenem aquest aspecte relatiu a com les persones entenem –i construïm– les nostres biografies, tindrem moltes dificultats per analitzar per què la majoria dels joves atesos tenen conflictes amb el seu entorn i experimenten moltes emocions negatives sense raons aparents (inclús incomprendibles des del nostre punt de vista).

Per exemple, tot i que els joves aconseguixin els seus objectius, podrien interpretar aquestes fites com a demostració de que depenen de les seves famílies i amics –i/o professionals de suport– per portar a terme els seus projectes de vida i fer realitat els seus propòsits. Per tant, a la llum d'aquest exemple, els joves experimentarien els seus èxits com a prova de la seva manca de recursos i fortaleses i, com a conseqüència, de llur dependència. Aquesta interpretació gens optimista es traduiria en malestar emocional, frustració i en altres emocions aclaparadores.

A vegades, trobarem joves que, degut als seus conflictes interns i a com acostumen a interpretar les accions alienes, tendiran a entendre qualsevol consell o ajuda com a una amenaça contra la seva autoestima. I si creuen que alguna cosa posa en risc la imatge que tenen d'ells mateixos, tractaran de protegir-se, inclús recorrent a la violència. De fet, en aquests casos, probablement no acceptaran el suport que els intentarem proporcionar... Això no significa que no necessitin la nostra ajuda i guiatge, però, sota aquestes condicions, no estaran interpretant correctament els nostres intents de guiar-los. **Per tant, en qualsevol Pla de Suport, recomanem incloure informació sobre:**

Com els joves tendeixen a interpretar les seves experiències, incloent les seves vivències positives. Com ja hem comentat, **haurem d'aclarir com entenen el suport que els estem oferint.**

Per què interpreten les seves experiències i els esdeveniments que han marcat les seves vides des d'una perspectiva concreta.

Pautes i recomanacions sobre **com podem ensenyar-los a interpretar les seves experiències sense oblidar aspectes positius importants** com, per exemple, les habilitats que han mostrat durant la resolució d'un problema o el suport que han rebut per part de la seva família.



Tanmateix, hem de tenir en compte que els esquemes mentals a través dels quals els joves interpreten les seves experiències i planegen com resoldre els seus problemes són **hàbits** adquirits. Necessiten aquests esquemes per entendre com funciona el món i saber com afrontar les seves circumstàncies i les conseqüències derivades de les seves decisions i accions. Enderrocant algunes creences falses, que poden condicionar els suports que oferim als col·lectius més vulnerables, les persones amb discapacitat i/o amb *Necessitats Complexes* també necessiten entendre què passa al seu voltant. Per exemple, si els joves –amb o sense discapacitat– comencen a pensar que els seus èxits es deuen a l'ajuda que els han proporcionat les seves famílies, però els fracassos són conseqüència directa dels seus punts dèbils i mancances, tard o d'hora, aquest pensament cristal·litzarà en un esquema o patró mental que donarà sentit –en aquest cas un significat força depriment– a les seves vivències.

En línia amb aquestes consideracions, i donant la importància que mereixen als processos d'aprenentatge i a les influències socials, hauríem de preguntar-nos: Hi ha alguna persona (familiars, amics...) amb esquemes mentals similars al voltant dels joves que atenem? Si es aquest el cas, necessitem identificar qui és la persona de referència i possible model conceptual pel jove. Segurament, tindrem que tenir en compte aquest vincle dins del Pla de Suport a dissenyar.

Com a conclusió, **les persones ateses necessiten entendre les seves experiències (èxits, errors i fracassos) i com aquestes els han conduït a la situació en la qual es troben actualment.** Necessiten conèixer les causes i desencadenants específics que han generat els seus problemes i conflictes. Una qüestió que pot il·lustrar aquest punt seria: "Per què he perdut la feina?" Sense informació sobre les causes que expliquen llur situació, és difícil que els joves aprenguin a partir de les seves vivències, dissenyin plans per assolir les metes proposades i per posar-los en pràctica més enllà dels recursos i Estratègies d'Afrontament que tinguin a la seva disposició.

Per tant, els joves hauran de cercar les causes que donen sentit al seu passat i al seu present. Al cap i a la fi, han de conèixer quines circumstàncies són favorables pels seus interessos i quins altres aspectes requereixen la seva atenció per superar o, inclús, prevenir possibles dificultats i contratemps.

Si pretenem proporcionar suport a joves amb *Necessitats Complexes*, necessitem abordar les següents qüestions:

-  **Les persones on busquen les causes dels seus èxits, errors i fracassos?** En altres paraules, tendeixen a explicar les seves vivències en base al seu coneixement, habilitats i fortaleses? O, en canvi, acostumen a focalitzar la seva atenció sobre circumstàncies externes com, per exemple, la dificultat de la tasca o les barreres socials existents?
-  **Pensen que les seves habilitats, fortaleses i circumstàncies poden canviar? I pensen que no poden modificar-les?**

Quan intentes guiar a un jove, però no aconseguixes ajudar-lo, com interpretes les teves dificultats, errors... i fracassos? Tanmateix, t'has de preguntar... Com entens els teus èxits professionals? Has de tenir en compte que el suport que proporciones depèn de les conclusions que extreus de les teves experiències.



Conflictes: De les arrels fins a les seves conseqüències

4.1 Una espiral d'emocions

La majoria de joves tenen **difficultats per entendre i gestionar les seves emocions**. Desconeixen com identificar els seus sentiments i com regular els daltabaixos emocionals que pateixen. Aquesta és una de les raons que expliquen per què ells tenen tants conflictes amb els seus pares, amics i, inclús, amb qualsevol altra persona que no comparteixi la seva opinió. Sense cap dubte, els joves necessiten aprendre a controlar la seva impulsivitat² i això és impossible si ningú els ha ensenyat a gestionar llur frustració, pors i angoixes.




Arribats a aquest punt, hem d'aclarir que quan parlem sobre regulació emocional, no estem suggerint que els joves hagin de reprimir o disfressar el que senten. Tot el contrari! **Han d'afrontar les seves emocions i aprendre a canalitzar les seves energies a través de plans d'accions**. De fet, una de les nostres primeres intervencions hauria d'anar dirigida a aclarir que no han d'ignorar els seus sentiments perquè, si els reprimeixen, aquests creixeran... tornant-se ingovernables.

Els conflictes són part de les nostres vides. Però, els joves necessiten aprendre a resoldre'ls.



² Com a professionals, no hem de destinar tota la nostra atenció a examinar només el comportament i actitud dels joves amb Necessitats Complexes. És crucial tenir en ment que, en els conflictes, les seves famílies, comunitats i els professionals que els hi proporcionen suport estan involucrats i poden arribar a actuar amb una impulsivitat similar, sovint imposant normes rígides i llurs prioritats. Això fa necessari considerar les diferents persones i grups que participen en una disputa.

Més enllà d'això, alguns joves intenten justificar les seves reaccions violentes o incíviques argumentant que aquestes són raonables, inclús, inevitables, donades les emocions negatives que experimenten. No obstant això, des de la nostra posició com a professionals, **hem d'aconseguir que entenguin que la seva ràbia o tristesa no els dona el dret a fer mal ni trepitjar els drets de les persones que els envolten**. De fet, els seus problemes conductuals els estan demostrant que necessiten aprendre a gestionar les seves rabietes. En qualsevol cas, les nostres primeres intervencions haurien d'enderrocar les següents creences:

-  **Només ells, que tenen Necessitats Complexes, senten emocions negatives.** Totes les persones (incloent els seus pares i éssers estimats) a vegades experimenten frustració, por o decepció, etc.
-  **Les emocions i sentiments negatius justifiquen la seva agressivitat. Inclús, els joves poden pensar que llurs reaccions agressives i violentes són inevitables i necessàries.** Els hi hem de recordar que, tot i que totes les persones experimenten les mateixes emocions, la majoria no actuen de forma violenta perquè han après a regular-les. Per tant, tenen a la seva disposició alternatives no violentes per afrontar els seus daltabaixos anímics.
-  **Llurs famílies, amics i veïns no s'han d'emprenyar quan ells (joves amb Necessitats Complexes) reaccionen amb impulsivitat, ignorant les seves pròpies necessitats, drets i sentiments.** A efectes pràctics, els joves necessiten entendre que les seves decisions i actes tenen conseqüències. I, entre aquestes, freqüentment trobem que les seves accions generen en el seu entorn i en ells mateixos les emocions que no volen sentir.

Com a professionals, necessitem identificar les emocions i sentiments que els joves experimenten. Però, sobretot, hem d'esbrinar com actuen quan es troben sota una forta pressió emocional. Per aquesta raó, en un capítol previ, hem donat importància a conèixer com les persones afronten problemes i llurs daltabaixos psicològics. No obstant això, si pretenem ajudar als joves a prevenir i gestionar conflictes, necessitem contemplar altres aspectes rellevants de les disputes quotidianes.



4.2 Com analitzar els conflictes quotidians? Un joc de necessitats i objectius

Els joves sovint tenen conflictes amb les seves famílies i amb els professionals que intenten donar-los suport. També poden discutir amb els seus amics i veïns per diferents motius. Com a professionals, trobarem una enorme varietat de persones involucrades en aquests desacords quotidians. Per aquesta raó, **resulta importantíssim identificar els protagonistes d'una disputa abans de realitzar qualsevol altre intervenció**. Si ignorem qui participa en un conflicte concret, segurament estarem passant per alt actors que són essencials per trobar una solució. Tanmateix, si no coneixem totes les parts involucrades en una disputa, no serem capaços d'analitzar llurs necessitats, objectius i interessos. I, per tant, els nostres esforços –i els recursos emprats– no tindran cap sentit.

Una vegada hem identificat els diferents actors en conflicte, estem en posició de determinar què necessiten i els objectius que desitgen assolir. Però, tot i que a vegades realitzem aquesta tasca seguint la nostra intuïció o sentit comú, quasi mai realitzem aquesta sondeig implementant un mètode sistemàtic. I, malgrat que la nostra experiència ens pot ajudar a prendre bones decisions, a continuació hem desenvolupat un mètode per, com a mínim, realitzar una anàlisi del conflicte considerant que, més enllà dels protagonistes de la disputa, necessitem esbrinar què hi ha en joc.



Primer, hem d'identificar les necessitats que els joves i els seus "oponents" tracten de satisfer i quins objectius els agradaria assolir. Per recollir aquesta informació, podem entrevistar, cara a cara o mitjançant les noves tecnologies, als diferents protagonistes de la disputa. Recomanem realitzar entrevistes individuals per evitar possibles influències indegudes i/o contratemps indesitjables.

És molt important distingir entre les necessitats, objectius i metes que les persones volen aconseguir. Mentre entenem que les necessitats engloben un ampli conjunt d'estats psicològics i/o socials en els quals els individus experimenten certes mancances, els objectius es refereixen, principalment, a metes concretes relacionades a objectes o persones específiques. Per exemple, els joves poden necessitar fer noves amistats i ser respectat en la mateixa mesura que els seus pares. Malgrat això, els primers tenen, com a objectius, reforçar els lligams emocionals amb els seus companys de classe i cometre un delictes per guanyar-se el respecte dels seus iguals. I, en canvi, els seus pares prefereixen construir relacions sanes amb els seus companys de feina i resoldre problemes laborals complexos per obtenir el seu reconeixement. Com pots comprovar, les persones poden compartir les mateixes necessitats, però aquestes podrien materialitzar-se en objectius molt diferents.



Després d'identificar les necessitats i objectius en joc, i de enumerar-les en llistats separats, els joves i els seus "oponents" els han de posar en ordre. Això implica que els haurem de donar un cop de mà per a que ordenin les seves respectives necessitats i objectius, d'aquells més importants a aquells que, segons la seva perspectiva, ho són menys. En qualsevol cas, obtindrem dos llistats ordenats per cadascun dels protagonistes del conflicte. I, per tant, coneixerem la rellevància que les necessitats i metes tenen pels actors implicats.



D'altra banda, i com a pas lògic, abans d'ajudar als joves i als seus "oponents" a resoldre el conflicte, hem d'analitzar la informació recollida. Hem d'identificar aquelles necessitats i objectius que, com a mínim a priori, són incompatibles. Però, també, hem de determinar si els diferents protagonistes comparteixen necessitats i tenen objectius comuns. De fet, i basant-nos en els aclariments previs, els actors involucrats en una disputa poden tenir les mateixes necessitats, però diferents objectius i/o presentar diferents mancances i coincidir pel que fa a llurs objectius.

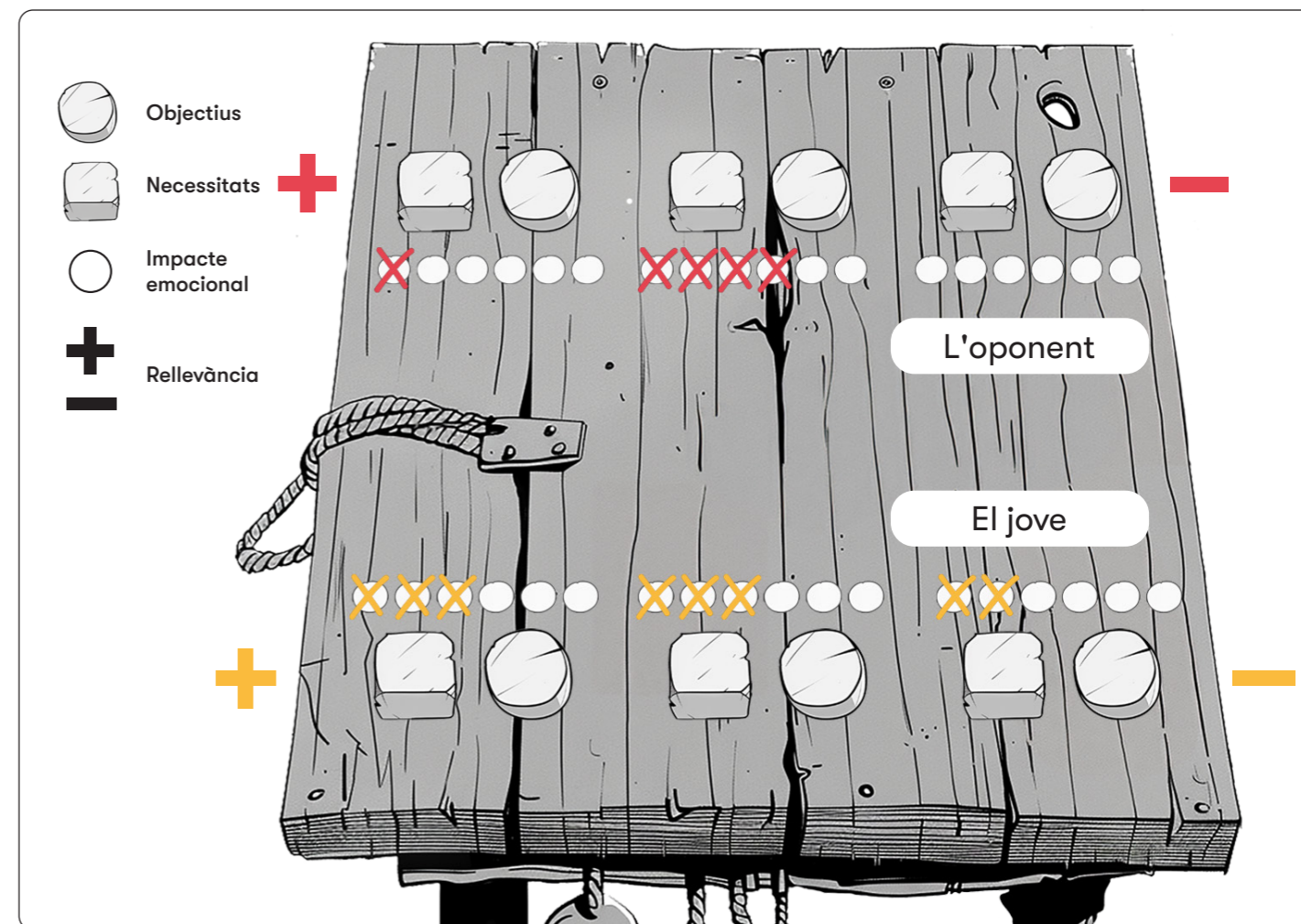


Si hem detectat els punts de fricció i de possible consens amb èxit, serem capaços de traçar el Mapa del conflicte. Aquest mapa ens mostrarà per què els joves tenen un conflicte concret amb els seus éssers estimats i/o amb les comunitats. Sobretot, aquest mapa ens permetrà conèixer quins canvis hem de promoure per ajudar a les parts implicades a resoldre el desacord que amenaça el seu vincle.



Tanmateix, en la nostra anàlisi, hem d'assenyalar quin tipus de conflicte estan afrontant els joves atesos. Això implica que resulta necessari indicar si el conflicte es troba limitat a friccions entre les necessitats dels diferents actors, a objectius incompatibles o, en canvi, si aquest problema engloba mancances i metes aparentment irreconciliables. Al cap i a la fi, només aclarint què hi ha en joc, serem capaços de dissenyar un pla d'acció per abordar la disputa. De fet, necessitem tenir en ment que els conflictes evolucionen al llarg del temps i, per aquest motiu, el Mapa del conflicte canviarà d'acord a les decisions i accions de les parts i, també, a les nostres intervencions. Així que analitzarem la disputa i recollirem dades fins que el conflicte estigui resolt. Recomanació: preguntar, al menys cada dues setmanes, si el conflicte, concretament les necessitats i objectius, han canviat. Per tant, un conflicte que, inicialment, consisteix només en metes incompatibles podria evolucionar cap a una disputa que involucri necessitats fonaments.

A continuació, trobem una plantilla sobre com hauria de ser el Mapa del conflicte³:



4.3 Gestió del conflicte





Per resoldre qualsevol conflicte, necessitem un pla basat en un anàlisi de les **necessitats i objectius** de les diferents parts. Hem de tenir en compte que, si no comptem amb suficient informació sobre els actors implicats en una disputa o en relació a les seves demandes, les nostres intervencions, tot i ser benintencionades, podrien agreujar la situació. Inclús, aquestes actuacions podrien deteriorar els vincles que uneixen als joves amb els seus "oponents". Així que haurem de comprovar si comptem amb una imatge nítida del conflicte o, en canvi, després de realitzar la recollida de dades, encara tenim dubtes sobre qüestions clau. Òbviament, els vincles socials són complexos i, en conseqüència, es normal ensopegar amb llums i ombres en una situació conflictiva. No obstant això, sota cap concepte podem abordar una disputa sense dissenyar prèviament un pla d'acció. Però... quines parts ha de tenir aquest pla estratègic més enllà de contemplar una fase per recollir dades?

Primera Fase

Després de portar a terme les primeres entrevistes individuals amb els diferents actors involucrats en una disputa, els professionals hem d'elaborar un *Mapa del conflicte*. En conseqüència, haurem d'ha-ver analitzat els discursos de les parts curosament, **identificant les necessitats i metes incompatibles i, també, aquelles qüestions que faciliten un acord**. Amb la situació problemàtica ja mapejada, podem organitzar una segona ronda de reunions individuals.

³ En el següent *Mapa del conflicte*, tant els joves com els seus "oponents", han d'identificar, descriure i analitzar les seves necessitats i objectius i si aquestes metes motiven el conflicte o si, en canvi, constitueixen un punt des del qual podem construir un acord. Tanmateix, els actors involucrats han d'assenyalar, ombrejant els cercles, com els conflictes el ha afectat emocionalment (primera línia de cercles) i com creuen que la disputa ha influenciat la vida dels seus respectius "oponents", també, en termes emocionals (segona línia de cercles).

En aquestes reunions, hem d'assolir **4 objectius**:

-  Generar consciència sobre les causes i conseqüències de la disputa i sobre les qüestions derivades d'aquesta situació.
-  Promoure que els joves amb Necessitats Complexes reconeixen, pensen i accepten les causes i conseqüències socials i emocionals relacionades amb el conflicte.
-  Desenvolupament d'un vincle de suport basat en la confiança i respecte recíprocs.
-  Ensenyar a les persones amb Necessitats Complexes a gestionar llurs sentiments negatius, frustració i impulsivitat emprant, per exemple, el mindfulness i interioritzant Estils d'Afrontament.

Donat que els joves no acostumen a analitzar els problemes i conflictes que tenen amb el seu entorn, és recomanable que els proporcionem pautes i consells per facilitar que realitzin la necessària anàlisi. Trobem que les seves famílies i els professionals que haurien d'ajudar-los a prendre decisions no realitzen l'anàlisi sistemàtic amb la freqüència més apropiada. Per aquesta raó, al principi de les reunions individuals, podem utilitzar el *Mapa del conflicte* per planejar i articular les nostres intervencions.

En primer lloc, els joves i també els seus "oponents" necessiten explorar les dimensions i aspectes més rellevants de llurs disputes, emprant, amb aquest fi, el *Mapa del conflicte* elaborat prèviament. Això significa que han d'esbrinar per què es troben en mig d'una situació problemàtica concreta. Així que, amb el nostre suport, els joves (i la resta d'actors durant les respectives reunions individuals) analitzaran les necessitats i objectius dels seus "oponents", valorant si aquests són incompatibles amb els seus o poden arribar a constituir els pilars de possibles acords. Hem de prendre consciència de la rellevància de conèixer les circumstàncies en les quals apareix el conflicte. Quan, i sota quines circumstàncies, els objectius i necessitats expressats són incompatibles o generen un problema? No podem obviar que, probablement, la situació conflictiva està relacionada amb com les parts intenten assolir les seves metes o com les interpreten. Sigui com sigui, hem de guiar a tots els implicats a través del *Mapa del conflicte*, sondejant els perquès unes necessitats i objectius semblen ser incompatibles. Són aquests realment irreconciliables?

Més enllà d'això, com a professionals, hem d'esbrinar com el conflicte afecta emocional i socialment a les diferents parts. Per tant, els joves i els seus "oponents" hauran d'explicar quines emocions i sentiments han experimentat en relació amb la disputa i com aquest conflicte ha condicionat la relació amb la resta d'actors involucrats: distorsionant les imatges que unes parts s'han format de la resta i viceversa o enfosquin les seves interaccions quotidianes, afectant a la resta d'àrees de les seves vides. En qualsevol cas, i tot i que hem de recol·lectar totes les dades necessàries, les persones amb *Necessitats Complexes* i els seus "oponents" han d'indicar, en una *Escala Likert* de 6 punts, com d'intenses són les experiències emocionals derivades del conflicte i, d'acord a aquestes percepcions, com creuen que la resta d'actors estan vivint el conflicte en termes emocionals⁴.

Durant aquestes reunions individuals, és recomanable que les parts identifiquin i descriguin en detall, apel·lant a alguns exemples il·lustratius, com acostumen a reaccionar quan es troben en mig d'una disputa. Això significa que nosaltres, com a professionals de suport i responsables de gestionar el procés de resolució de problemes, hem d'ajudar als joves a analitzar com actuen quan tenen un problema o com afronten un repte i, també, com intenten regular llur frustració. A partir de les seves respostes, serem capaços de dissenyar un pla formatiu adreçat a transmetre'ls tècniques com, per exemple, el mindfulness o alguns apropaments relacionats a la resolució de problemes, promovent, d'aquesta forma, les seves fortaleces.

Els joves necessiten desenvolupar algunes habilitats socials i emocionals per ser capaços de negociar sense deixar-se endur per reaccions impulsives o per l'agressivitat. De fet, si els preguntem què pensen sobre les emocions alienes és per generar empatia.

⁴ En el Mapa del conflicte, les persones involucrades en la disputa han de marcar el número d'esferes que millor expressa la intensitat dels seus sentiments i, també, la magnitud de les emocions alienes.


Segona Fase


Abans d'organitzar una reunió grupal, els joves amb *Necessitats Complexes* i també els seus "oponents" han d'adquirir i desenvolupar una sèrie d'habilitats i actituds essencials com, per exemple, l'escolta activa, el pensament crític i estratègies de gestió emocional i resolució de problemes. Hem de tenir en compte que, durant mesos o inclús anys, ambdues parts han reaccionat fonamentalment amb impulsivitat i agressivitat (principalment psicològica), producte de les seves dificultats per regular els seus daltabaixos emocionals i sentiments angoixants. Tard o d'hora, aquestes reaccions de caire impulsiu s'han convertit en hàbits que obstaculitzen la resolució dels seus problemes i conflictes. Per aquesta raó, i d'acord a les pautes que els professionals han proporcionat durant les reunions individuals, els actors implicats han de canviar els seus patrons conductuals. En conseqüències, és recomanable assegurar que aprenen com abordar llurs problemes des d'una altra perspectiva i a emprar estratègies menys nocives.

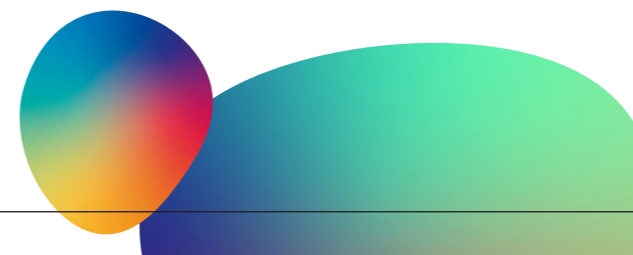
Donat que els joves tenen especials dificultats per acceptar les nostres recomanacions i seguir instruccions, pautes i plans pedagògics massa exigents, hem d'adaptar petits exercicis al seu nivell de desenvolupament (si us plau, heu de tenir en compte que la personalització dels serveis de suport és una de les nostres metes). Això implica que si els joves amb *Necessitats Complexes* odien realitzar meditació passiva, ioga o exercicis de relaxació, és més aconsellable que focalitzin llur atenció sobre els moviments corporals que realitzen mentre practiquen esport i/o sobre el seu entorn immediat durant alguna activitat dinàmica, prenen consciència de les seves circumstàncies reals, enlloc de rumiar només sobre les seves experiències negatives (relatives a com els seus pares han actuat o sobre les seves mancances). Al cap i a la fi, aquests exercicis pretenen promoure que els joves aprenguin a reconduir i expandir la seva atenció, sense ignorar aspectes rellevants de les seves vides.

Hem de considerar que, amb molta freqüència, la seva atenció està esbiaixada, centrada en aspectes negatius de les seves vivències, interpretant-les des d'un punt de vista catastrofista.

Tanmateix, i com a complement de les activitats dirigides a gestionar les seves emocions negatives, frustracions i impulsivitat, podem proporcionar consells sobre com afrontar certs problemes emprant, per exemple, eines procedents de la teràpia basada en estratègies de resolució de problemes. Per tant, com a professionals de suport haurem d'explicar que:

-  És necessari analitzar els problemes o conflictes amb relativa objectivitat. Normalment, les persones tendim a pensar, primer, en com ens afecta una situació determinada i, després, només a vegades, reflexionem en les conseqüències que aquest escenari té per a la resta de parts implicades. No obstant això, aquesta tendència mental facilita que els joves i també els seus "oponents" depositin la seva atenció prioritàriament, o fins i tot exclusivament, sobre les seves necessitats, interesso i emocions, ignorant les circumstàncies de les persones que els envolten. Per aquest motiu, resulta essencial que, per combatre aquest hàbit psicològic, i en conseqüència aquestes actituds egocèntriques, guiem l'anàlisi del conflicte començant per valorar les conseqüències que la disputa té pels seus "oponents".

-  Tanmateix, l'anàlisi del conflicte no ha de contemplar només què han perdut o guanyat els actors implicats. En aquests casos, pot interpretar-se una disputa en termes de guanys i pèrdues. I això implica que, si els "oponents" guanyen, llavors els joves perden alguna cosa que valoren. En aquesta línia hem d'aclarir que si les persones sospesen els efectes que la disputa ha tingut sobre les seves vides, generant possibles daltabaixos emocionals i experiències anímiques indesitjables, poden interpretar el conflicte sota el prisma dels danys patits. Com a conseqüència, les parts involucrades –no només els joves– poden optar per la victimització, demonitzant als seus "oponents" i tancar-se en banda pel que fa a la cerca d'una solució satisfactòria per ambdues bandes. Per prevenir aquests contratemps i desacords, tots els actors han d'observar la situació des de la perspectiva de la cooperació: tenen un problema comú i necessiten trobar, col·laborant, una solució, reconduint la seva atenció cap als beneficis potencials de pactar una aliança i d'entendre les pèrdues, només, com a resultats temporals.





Analitzat el conflicte, els joves amb *Necessitats Complexes* han d'aprendre a explorar, a través de la imaginació i utilitzant descripcions escrites i orals, els possibles escenaris que hauran d'afrontar si decideixen entendre la disputa des de la victimització i demonització dels seus "oponents" o opten per interpretar la situació problemàtica com a conjunt de guanys i pèrdues. Abans o després d'això, també hauran de valorar els escenaris que hauran d'afrontar si, en canvi, decideixen interpretar el conflicte com a problema compartit llurs solucions es basen en pactes de col·laboració entre els actors involucrats.



Finalment, els joves amb *Necessitats Complexes* i els seus "oponents" han d'aprendre a identificar i, també, a generar possibles solucions i alternatives als seus problemes. De fet, podem considerar aquestes alternatives com a possibles acords o, com a mínim, pautes per trobar solucions, reforçant el vincle social entre les parts. Per tant, durant les intervencions, els professionals de suport hem de redirigir l'atenció dels implicats des de les conseqüències positives i negatives d'una problemàtica a les solucions i tractes de col·laboració plausibles (sempre prioritzarem els vincles sans existents amb l'entorn).

Els joves amb *Necessitats Complexes* i els seus "oponents" hauran de realitzar les activitats i exercicis anteriors, com a mínim, durant dues setmanes abans de poder participar en la reunió grupal. També es continuaran realitzant durant el procés de deliberació per aconseguir interioritzar-les com a hàbits (això requereix temps, paciència i perseverança). Per assolir aquests objectius d'aprenentatge i, per tant, desenvolupar aquestes habilitats i bons hàbits, els professionals hem de proporcionar suport i consell durant tot el procés, mostrant especial sensibilitat davant de les dificultats, preferències i opinions de les parts implicades en un conflicte. Tanmateix, recomanem que els joves i els seus "oponents" escriguin o gravin un diari d'activitats on expliquin com els exercicis realitzats han condicionat llurs *Estratègies d'Afrontament*.

Tercera fase

Arribats a aquesta part del procés, els joves amb *Necessitats Complexes* i els seus "oponents" haurien d'arribar a un acord⁵.

Per aquesta raó, és essencial explorar, a l'inici de la reunió grupal, si els actors implicats en el conflicte estan preparats per col·laborar o, en canvi, encara estan ancorats a posicions no col·laboratives. Això significa que els professionals hem de comprovar si les parts, inclús després de realitzar les activitats prèvies, entenen la disputa en termes de guanys i pèrdues i/o si les seves emocions negatives enterboleixen la relació amb la resta d'implicats, impeding que efectuïn una anàlisi del conflicte amb suficient objectivitat per cercar solucions. En qualsevol cas, i sospesant els canvis experimentats per les parts, hauré d'exposar, breument, els possibles punts a partir dels quals construir un acord i aquells aspectes de la situació que generen problemes, malentesos i malestar emocional.

Descrita la situació, d'acord a l'anàlisi del conflicte que hem realitzat juntament amb els actors involucrats, els joves i els seus "oponents" podran expressar els seus dubtes, pensaments i preocupacions en relació a aquesta avaluació de la problemàtica. I, de fet, poden suggerir incloure la informació rellevant que consideren oportuna, derivada de l'evolució del conflicte, tenint en compte, també, les necessitats, interessos i sentiments de la resta. Al cap i a la fi, els participants en conflicte hauran d'haver desenvolupat un conjunt d'habilitats i actituds relacionades amb l'empatia, el pensament creatiu i crític i amb la regulació emocional.

Normalment, després d'expressar i escoltar les respectives reflexions sobre el conflicte i llurs conseqüències, les parts poden experimentar un ampli ventall d'emocions; algunes d'aquestes negatives. Per prevenir que aquests daltabaixos influèncin massa les seves decisions i reaccions (la catarsis emocional, a vegades, té aquest resultat), els hem de guiar mentre posen en pràctica els exercicis entrenats durant les fases prèvies d'aquest procés (exercicis relatius principalment a la regulació emocional i a la resolució de conflictes). Això significa que, abans d'explorar en grup les solucions més viables, els joves i els seus "oponents" han de focalitzar la seva atenció en els escenaris i beneficis que assoliran si aconseguen controlar la impulsivitat i la frustració i, òbviament, si resolen els seus conflictes. Els actors implicats han d'aprendre a guiar la seva atenció cap a pensaments positius i optimistes, evitant que les seves ments donin voltes a llurs emocions negatives. Com que és molt complicat redirigir l'atenció sense imaginar els possibles escenaris futurs, els professionals podem encoratjar-los, plantejant i suggerint pautes ben definides que permetin guiar el pensament cap a escenaris desitjables on el conflicte s'ha resolt i ambdues parts, joves i "oponents", gaudeixen dels beneficis derivats d'aquesta situació pacífica.

Quan els actors implicats assenyalin que han recuperat la calma i, per tant, l'equilibri emocional, sent capaços de reaccionar amb més autocontrol, els indicarem que, en ordre, han de proposar possibles solucions i alternatives dirigides a resoldre la disputa. Com a norma, els moderadors d'aquest procés hauré d'aclarir que, sota qualsevol circumstància, totes les parts han d'escoltar amb atenció a qui està parlant, sense interrompre ni menysprear els seus plantejaments i declaracions. Hem de prendre nota de totes les idees i propostes, i cercar els punts comuns a partir dels quals podem construir un acord. Arribats a aquest moment del procés, i després de resumir les possibles solucions mencionades pels joves i els "seus oponents", els moderadors els donarem novament el torn de paraula per a que explorin les alternatives plantejades.

Considerant les necessitats i objectius dels diferents actors, i sense ignorar com els punts de fricció afecten als joves i a la resta d'interessats, demanarem que reflexionin sobre si les solucions proposades poden resoldre els desacords existents o com aquestes poden condicionar les emocions associades al conflicte, promovent, a través d'aquest exercici reflexiu, pensaments i actituds positives pel que fa a la adopció d'un apropament col·laboratiu. Finalment, les parts, amb la nostra ajuda i guiatge, dissenyaran un acord on establiran les responsabilitats, drets, deures i normes que definiran la seva relació. En aquest acord també és recomanable incloure una secció on els protagonistes del conflicte expliquin com previndran, reduiran o afrontaran els futurs contratemps, malentesos i problemes (descriuint i acordant com compensar els danys causats). Al cap i a la fi, les relacions socials són complexes i els conflictes són part de la nostra vida. No podem negar aquesta realitat. Sigui com sigui, els professionals hauré de recordar que les parts involucrades no resoldran el conflicte immediatament després de la reunió ni d'una manera miraculosa. Aquesta reunió grupal només els permetrà dissenyar un pla d'acció que estableixi com els joves i, també, els seus "oponents" hauran d'actuar per garantir que treballen junts, assegurant la seva cooperació i respecte recíproc, per assolir les seves metes i satisfer llurs necessitats. A més, en aquest acord, les parts han d'aclarir per què el vincle que les uneix és rellevant i, des d'una perspectiva social, útil. Hem de remarcar que aquest acord ha de basar-se en les alternatives identificades i proposades per els actors en conflicte, escollint especialment aquelles compartides per la majoria dels protagonistes de la disputa.

Quan els actors implicats assenyalin que han recuperat la calma i, per tant, l'equilibri emocional, sent capaços de reaccionar amb més autocontrol, els indicarem que, en ordre, han de proposar possibles solucions i alternatives dirigides a resoldre la disputa. Com a norma, els moderadors d'aquest procés hauré d'aclarir que, sota qualsevol circumstància, totes les parts han d'escoltar amb atenció a qui està parlant, sense interrompre ni menysprear els seus plantejaments i declaracions. Hem de prendre nota de totes les idees i propostes, i cercar els punts comuns a partir dels quals podem construir un acord. Arribats a aquest moment del procés, i després de resumir les possibles solucions mencionades pels joves i els "seus oponents", els moderadors els donarem novament el torn de paraula per a que explorin les alternatives plantejades.

⁵ Hem de tenir en compte que aquest procés es portarà a terme basant-nos, només en part, en els principis de la mediació, on els professionals ens encarregarem de facilitar la comunicació entre les parts per tal de que puguin trobar solucions satisfactòries per tots els involucrats.

Referències bibliogràfiques

Ardagh, Anne (1999). Transformative mediation: the opportunity and the challenges. Boletín ADR: Vol 2: Nº1, Artículo 1.

Ballester, L. (1999). Las necesidades sociales. Teorías y conceptos básicos. Madrid: Editorial Síntesis.

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

Browning, M., Bigby, C. y Douglas, J. (2020). Un proceso de apoyo a la toma de decisiones: Explorando la práctica de la toma de decisiones con apoyo en Canadá. Journal of Intellectual & Developmental Disability. <https://doi.org/10.3109/13668250.2020.1789269>

Asociación Canadiense para la Vida Comunitaria (2014). A statutory framework for the right to legal capacity and supported decision making for Application in Provincial/Territorial Jurisdictions in Canada. Grupo de trabajo sobre capacidad jurídica y toma de decisiones con apoyo. Disponible en: <https://cacl.ca/wp-content/uploads/2018/05/Draft-Statutory-Fmwk-Legal-Capacity-June-9.pdf>

Carruters, Peter & Westra, Evan. (2018). Teoría de la mente. Encyclopedia of Evolutionary Ciencia psicológica.

Conde, M., Menéndez, F., Rivero, M., & Sanz, M. (2013). Psicología de la Motivación. Teoría y práctica. Sanz y Torres.

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2014). Observación General nº 1, Artículo 12: Igual reconocimiento como persona ante la ley, CRPD/C/GC/1, (Adoptada el 11 de abril de 2014). Disponible en: <https://undocs.org/en/CRPD/C/GC/1>

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

Domínguez, F., Fernández, E., García, Beatriz., Jiménez, M., & Martín, M. (2010). Psicología de la Emoción. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Entelman, R. F. (2009). Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma. Barcelona: Editorial Gedisa, S.A.

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

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

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

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

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

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

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

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y Protocolo Facultativo. Disponible en: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

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

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



Cofinanciado por
la Unión Europea



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

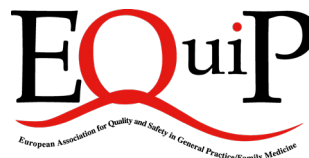
Un projecte de

support
GIRONA

Amb la col·laboració



COCEMFE
Sevilla



Mental
Health
Europe



UNIS POUR LES FAMILLES



ozara

"Empowering Youth Individuals with fewer opportunities towards citizenship"

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

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

