

# RTS

Revista de Treball Social

número 214 - desembre 2018

La professió davant del mirall (II)

The profession under the looking glass (II)



COL·LEGI OFICIAL  
DE TREBALL SOCIAL  
DE CATALUNYA

**Directora:** Rosa M. Ferrer Vall

**Sotsdirectora:** Pepita Vergara Beltrán

**Equip de redacció:** Carlos Alarcón Zwirnmann  
Teresa Aragonès i Viñes  
Rosa M. Carrasco Coria  
Rosa Garriga Blasco  
Josep M. Mesquida González

**Suport tècnic:** Jaume Ferrández Rubió

**Comitè assessor:** **Montserrat Bacardit i Busquet:** Treballadora social. Directora RTS de 2006 a 2014. **Laura Caravaca Morilla:** Treballadora social. Coordinadora responsable del Servei de Centre de dia i SAD a la Fundació Privada President Torres Falguera, Llar Fundació. **Teresa Crespo i Julià:** Presidenta d'Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS). Presidenta del Consell Assessor de Polítiques Socials i Familiars. **Montserrat Cusó Torelló:** Treballadora social. Presidenta de Save the Children a Espanya. **Jose Fernàndez Barrera:** Treballadora social, llicenciada en dret i doctora en sociologia. Universitat de Barcelona. **Carme Fernández Ges:** Treballadora social i llicenciada en ciències de l'educació. Universitat Ramon Llull (Fundació Pere Tarrés). **Jose Antonio Langarita Adiego:** Treballador social i doctor en antropologia social. Universitat de Girona. **Montserrat Mestres Anglà:** Treballadora social i llicenciada en antropologia social. Cap de servei dels Serveis Socials, Sanitat i Programes a l'Ajuntament de Manresa. **Xavier Pelegrí Viaña:** Treballador social i doctor en antropologia. Universitat de Lleida. **Carmina Puig i Cruells:** Treballadora social, psicòloga i doctora en antropologia social. Universitat Rovira i Virgili (Tarragona). **Cristina Rimbau Andreu:** Treballadora social. Experta en polítiques socials europees. **Pepita Rodríguez i Molinet:** Treballadora social. Referent de l'àrea de treball social de l'Institut Català de la Salut àmbit Barcelona. **Antoni Vilà Mancebo:** Llicenciat en dret i doctor en pedagogia. Investigador de l'IGOP-UAB. **Cristina Villalba Quesada:** Treballadora social. Professora titular del Departament de Treball Social i Serveis Socials. Universitat Pablo de Olavide (Sevilla). **Teresa Zamanillo Peral:** Treballadora social i doctora en ciències polítiques i sociologia. Catedràtica jubilada de la Facultat de Treball Social de la Universitat Complutense de Madrid.

**Disseny de les cobertes:** Jordina Tió

**Disseny interior:** Ester Lozano Vivó

**Correcció d'estil i traducció:** Miquel Saumell Santaegènia

**Traducció i correcció angles:** Nicholas G. Charles Colomina

**Impremta i maquetació:** I. G. Santa Eulàlia. Sta. Eulàlia de Ronçana

**Dipòsit legal:** B-19535/1968

**ISSN:** 0212-7210

**ISSNe:** 2339-6385

**Tiratge:** 600 exemplars en edició impresa

Versió en línia en català i castellà consultable a [www.tscat.cat](http://www.tscat.cat)

**Edita:** Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Portaferrissa 18, 1r 1a - 08002 Barcelona

Tel. 93 318 55 93 - Fax 93 412 24 08

Adreça electrònica: [rts@tscat.cat](mailto:rts@tscat.cat)

Subscripcions: [www.tscat.cat](http://www.tscat.cat)

**Junta de Govern del Col·legi**

**Degana:** Conchita Peña Gallardo

**Vicedegana 1a:** Marga Garcia Canela

**Secretari:** Juan Manuel Rivera Puerto

**Vicesecretària:** Lucía Guerrero Ruiz

**Tresorera:** Mercé Civit Illa

**Vicedegana 2a:** Núria Trepal Secanell

**Vicedegà 3r:** Jaume Fort Cònsul

**Vicedegana 4a:** Emma Pérez Pla

**Vicedegana 5a:** Gemma Solanas Bacardit

**Vicedegana 6a:** Caterina Cortés Sabaté

**Vocals:** David Rodríguez Abellán

Montse Pérez Escobar

Juan Roman Roldan

Arantza Rodríguez Juano

L'equip de redacció no s'identifica necessàriament amb el contingut dels articles publicats.

# Sumari

■ <b>Editorial</b> .....	5
■ <b>A fons</b>	
El treball social enfront de la globalització: desafiaments per a la formació i la pràctica professional <i>Annamaria Campanini</i> .....	11
La dimensió relacional del treball social: una perspectiva col·laborativa <i>Josefa Cardona Cardona i José Francisco Campos Vidal</i> .....	29
Serveis socials bàsics, administració i burocràcia <i>Montserrat Mestres Angla</i> .....	44
Percepcions subjectives: diàleg i reflexió de dues professores sobre els estudiants del Grau de Treball Social <i>Belén Parra Ramajo i Leila Nomen Martín</i> .....	55
Polititzar el malestar professional: què pot aprendre el treball social del moviment per l'habitatge? <i>Sergio García García i Xavi Martínez Ramírez</i> .....	71
La definició i col·laboració de les professions de la intervenció social <i>Fernando Fantova Azcoaga</i> .....	89
Bloggers & Social Workers, what's up? <i>Pepita Rodríguez i Molinet</i> .....	102
■ <b>Altres temes d'interès</b>	
EAVA, el primer equip especialitzat que atén persones grans en situació de maltractament <i>Carla Casas Valls i Glòria Fité Guarro</i> .....	109
La vinculació de la salut amb les entitats socials <i>M. Mercè Canet Ponsa i Nuria Rodríguez Ávila</i> .....	124
III Congrés de Serveis Socials Bàsics: "Acompanyament professional, transformació col·lectiva" <i>Carlos Alarcón Zwirnmann</i> .....	137

### ■ Miscel·lània

Treballadors socials en el cinema ..... 143

### ■ Prestatge dels llibres

Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión..... 147

La entrevista en el trabajo social ..... 151

### ■ La revista

Publicacions ..... 157

Noves normes per a la presentació d'articles a la *Revista de Treball Social* ..... 158

Butlleta de subscripció ..... 163

# Editorial

Us oferim el segon volum del monogràfic que hem titulat “La professió davant del mirall”. *Emmirallar-se* vol dir oferir la imatge que és el resultat d’un reflex, i per tal que alguna cosa s’emmiralli calen tres elements: allò que es reflecteix, alguna superfície més o menys llisa i polida i, finalment, la imatge que resulta.

El nostre mirall ens torna una imatge diversa. Inclou pinzellades amb perspectiva internacional i ecològica que poc després es tornen relacionals i erudites. També ofereix una visió particular de la burocràcia, que deixa de ser gris i adquireix tonalitats més amables abans de mostrar-nos una panoràmica inicial però encertada del que trobem a les aules on s’estudia treball social: nous colors que plantegen nous reptes. I també impressions sobre els perfils professionals als serveis socials, sobre la pràctica amb compromís polític i sobre moltes altres qüestions que, com sempre, aporten textures, perspectives i matisos a la nostra professió.

Si la tecnologia i la impremta ho facilitessin, podríem haver fet com a l’últim número de la revista *Time* del 2006, que, en lloc de reproduir l’esperada foto d’una persona emblemàtica de l’any que es tancava, va enganxar a la portada de tots els exemplars una làmina platejada que retornava la imatge de la persona que se la mirava. Era una forma sorprenent i senzilla de dir que els protagonistes d’aquell any eren tots els seus lectors. I de la mateixa manera, la revista que ara tens a les mans parla de tu, de la teva feina, del que vas estudiar, del que t’agradaria fer i potser del que fas i del que no fas.

Amb aquest número 214, el nostre equip acaba el compromís de gestió de la RTS. Han estat dotze números en què hem treballat, tal com dèiem a l’inici, “per oferir una revista de qualitat i que proporcionés fonaments teòrics, una revista que igualment doni valor a les experiències pràctiques dels treballadors i treballadores socials, a la reflexió sobre la nostra intervenció i que plantegi com millorar-la tenint en compte el context actual”. Hem apostat, per tant, per una revista que fomenti una anàlisi crítica de la realitat social a partir de la pràctica i la investigació. Una revista referent tant per als professionals com per als universitaris.

Tot l'equip ens hem esforçat, un número rere l'altre, per trobar els punts de vista més innovadors i clarificadors de la temàtica escollida, intentant anar al fons de la qüestió i sense eludir temes que podrien ser polèmics. Hem gaudit també del debat, les complicitats, els riscos assumits i els encerts. Esperem que per a vosaltres, lectors i lectores, hagin estat edicions profitoses, i som conscients que sense la vostra col·laboració i la de tots els articulistes que generosament ens han brindat la seva saviesa i experiència, això no hauria estat possible. Moltes gràcies a tothom de part de tot l'equip, també al comitè assessor pel suport i al Col·legi per la confiança.

**Bona feina al nou equip!**

We are pleased to complete the second volume of the monograph entitled “The profession under the looking glass”. *To act as a mirror* means to portray an image that stems from a reflection and in order for something to be reflected three elements are needed: that which reflects; a largely flat, polished surface and, lastly, the resulting image.

Our looking glass portrays a diverse image. It incorporates snippets with an ecological, international perspective that subsequently become relational and erudite. It also provides a specific perspective of bureaucracy that ceases to be grey and bears more friendly hues before showing us an initial, yet accurate outlook of what is found in the classrooms where social work is studied: new colours raising new challenges; and new impressions of the professional profiles within the social services, of the practice with political resolve and of many other issues which, as always, lend textures, perspectives and nuances to our profession.

If technology and printing allowed us, we could have done the same as the final edition of *Time* magazine in 2006 which, instead of reproducing the expected picture of a symbolic figure from the year that was ending, placed on each copy of its front cover a silver tablet showing the image of the person looking at it. It was a surprising, simple way of saying that the stars of that year were the readers. Along the same lines, this journal you have before you speaks about you, your work, your education, what you would like to do, and perhaps what you do and what you don't do.

With this the 214th edition, our team is completing its commitment to managing the RTS. There were twelve issues we worked on, as we mentioned at the start: “in order to provide a quality journal offering theoretical foundations, a journal that also lends value to the practical experiences of social workers, to the reflection on our intervention and which considers how to improve our intervention taking into consideration the current circumstances”. Accordingly, we committed to a journal that would promote a critical review of the social context based on the practice and research; a benchmark journal for both professionals and university students alike.

The entire team have endeavoured with every issue to provide the most innovative, enlightening standpoints on the chosen topic, seeking to examine the issue in depth without overlooking aspects that may be controversial. We have also enjoyed debates, complicities, risks and successes. We hope the editions have proved to be useful to you the reader and we are aware that without your participation and that of all the writers who have generously contributed their knowledge and experience it would not have been possible. We at the team wish to express our gratitude to everyone, to the advisory board for their support and also to the Association for their trust.

We wish the new team every success in their work!





# A fons

El treball social enfront de la globalització: desafiaments per a la formació i la pràctica professional

La dimensió relacional del treball social: una perspectiva col·laborativa

Serveis socials bàsics, administració i burocràcia

Percepcions subjectives: diàleg i reflexió de dues professores sobre els estudiants del Grau de Treball Social

Polititzar el malestar professional: què pot aprendre el treball social del moviment per l'habitatge?

La definició i col·laboració de les professions de la intervenció social

Bloggers & Social Workers, what's up?



# El treball social enfront de la globalització: desafiaments per a la formació i la pràctica professional

Social work in the face of globalisation: challenges for training and professional practice

Annamaria Campanini<sup>1</sup>

## Resum

El treball social necessita afrontar nous desafiaments en el món contemporani, caracteritzat per una realitat dinàmica, canviant i complexa, on cada dia sorgeixen problemes nous i més grans i conseqüentment exigències i demandes noves i més grans per a la professió.

En aquest article s'analitzaran els efectes del fenomen de la globalització en el context social destacant alguns aspectes i competències necessaris per al futur del treball social, parant una atenció especial a com necessiten adequar-se els processos formatius.

S'analitzaran el tema de la internacionalització dels plans d'estudi, la preparació a integrar la pràctica política en l'activitat quotidiana i a incorporar la dimensió ecològicossocial com a model teòric holístic per a un desenvolupament sostenible i fomentador de justícia social.

**Paraules clau:** Treball social, globalització, formació, pràctica política, medi ambient.

Per citar l'article: CAMPANINI, Annamaria. El treball social enfront de la globalització: desafiaments per a la formació i la pràctica professional. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 11-28. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Professora del Departament de Sociologia i Investigació Social de la Universitat Milano-Bicocca. Presidenta de l'Associació Internacional d'Escoles de Treball Social (IASSW).

### Abstract

Social work must face new challenges in the contemporary world, characterised by a dynamic, changing and complex reality, where new, greater problems emerge everyday and, accordingly, new, greater demands for the profession.

In this paper, the effects of the phenomenon of globalisation in the social context will be analysed, highlighting certain aspects and competences needed for the future of social work, focussing particularly on how training processes should be adapted.

The issue of internationalisation of the curriculum and preparation to integrate political practice into the everyday activity and incorporate the ecological-social dimension as a holistic theoretical model for sustainable development as a catalyst for social justice shall be analysed.

**Key words:** Social work, globalisation, education, policy practice, the environment.

## El món globalitzat

L'escenari actual està caracteritzat pel fenomen mundial típic dels nostres temps que es descriu i resumeix en el procés de globalització, fenomen palpable, sobretot, des del final del segle XX i començament del segle XXI.

És un procés històric d'integració mundial en els àmbits polític, econòmic, social, cultural i tecnològic, que ha convertit al món en un lloc cada vegada més interconnectat, en un veïnatge universal.

Hi ha molts factors que han contribuït a aquest procés.

En primer lloc, la consolidació del capitalisme, i en una situació de pau generalitzada, després de la Segona Guerra Mundial, la seva expansió amb la ruptura de les fronteres, en termes econòmics i la possibilitat de dur a terme transaccions financeres i expandir els negocis cap a mercats distants i emergents.

Per tant, el procés de globalització ha modificat la forma en què interactuen els mercats dels diferents països.

Altres aspectes fonamentals són els avenços tecnològics i dels mitjans de transport, que no només han permès una expansió del flux comercial mundial sinó també el moviment de la població i els viatges massius, augmentant contactes interpersonals entre els pobles de moltes parts diferents del món.

Les innovacions en el camp de les telecomunicacions i de la informàtica, especialment amb internet, han jugat un paper decisiu en la construcció d'un món globalitzat. Les innovacions tecnològiques, amb el seu exponencial augment del flux

d'informació, han contribuït a crear un "veïnatge universal" i, com va dir McLuhan (1962), és probable que les persones que viuen en aquest context comparteixin una visió del món comú i global que modifica la identitat.

A través de les comunicacions dels mitjans massius, molts milions de persones a tot el món han conegut esdeveniments ocorreguts en altres països. Això ha anat acompanyat per una consciència més gran de les diverses cultures i ha contribuït a crear una universalització del consum, els desitjos, els estils de vida, els símbols, una homogeneïtzació de les pràctiques culturals i econòmiques que erosionen la diversitat en nom d'una uniformitat, cada vegada més compacta, dictada per models procedents de societats i grups dominants (McDonaldització, per exemple) (RITZER, 1993).

Encara que la globalització, tal com discuteix Van der Bly (2005), pot veure's com un terme ambigu (un fet enfront d'un procés, una realitat enfront d'una futurologia, un procés unidimensional vs. multidimensional), les anàlisis de les ciències socials reconeixen les seves múltiples dimensions.

La globalització no només implica integració econòmica internacional, sinó que també té característiques demogràfiques, socials, culturals, polítiques i psicològiques. En aquesta interpretació més àmplia, el fenomen de la globalització és vist com un procés d'interacció humana en ràpid creixement dins d'un "sistema món" que transcendeix els antecedents polítics, i els límits espacials i temporals.

En contra d'una lectura economicista del fenomen que considera com a efectes positius la creació d'un mercat global i l'augment massiu d'ocupació en llocs amb economia en desenvolupament, molts autors subratllen el fet que la globalització, juntament amb el sistema neoliberal que la sosté, no beneficia tots els països i totes les persones per igual. Els beneficis més grans semblen estar en mans d'uns pocs (els més rics i amb més poder), deixant cada vegada més vulnerables els que estan en posicions desfavorides (MIDGLEY, 2007). De fet, l'impacte de la globalització sobre els aspectes econòmics (mercat laboral, comerç internacional), polítics (instauració de sistemes democràtics, respecte dels drets humans) i accés a l'educació i a la tecnologia, entre uns altres, varia en funció del desenvolupament de cada nació.

Molts autors subratllen com l'augment del comerç mundial, la integració econòmica i les inversions especulatives han produït efectes negatius sobre les economies nacionals, soscant l'autonomia dels governs i introduint lògiques mercantils i gerencialistes que han afectat l'estat de benestar reduint els programes socials i l'autonomia professional dels treballadors i les treballadores socials (DOMINELLI, 1999; MISHRA, 1999).

La vida laboral social moderna es caracteritza per un ràpid desenvolupament d'interconnexions i interdependències, que

abasta aspectes econòmics, polítics, socials, interpersonals, tecnològics, ambientals i culturals (TOMLINSON, 1999); per aquesta raó, l'efecte en cadena de les accions produeix com a resultat que els problemes que sorgeixen en un lloc poden crear problemes en un altre país.

Morin afirma que "hi ha interretroaccions permanents entre les nacions englobades i la realitat global. El global modifica el local, però un esdeveniment local [...] repercuteix [igualment] en la realitat global" (MORIN, 2015: 68).

En aquest sentit, la realitat global no afecta només els territoris, les economies i les sociologies de les nacions, sinó també cada individu i aquest aspecte es torna molt clar quan s'observen els processos de migració a causa de la guerra, la pobresa i el canvi climàtic.

Dominelli (2010) subratlla algunes característiques clau, compartides per diferents acadèmics, que poden tenir un impacte crític en el treball social:

- Difusió i acostament cultural en contradicció per les tendències cada vegada més nacionalistes de molts països;
- relacions socials que donen forma a tots els aspectes de la vida pel fet de donar primacia als mecanismes i a les regles del mercat;
- la migració com a resposta a les dificultats econòmiques, la degradació ambiental i la violència;
- integració general i una ampliació de les forces econòmiques a través de les fronteres en comparació del proteccionisme i l'exclusió;
- ràpids canvis tecnològics que han introduït noves formes d'exclusió social, per exemple la bretxa digital;
- disparitats entre l'urbà i el rural;
- i urbanització i centralització que qüestionen les capacitats ambientals per sustentar la població en continu augment (MORIN, 2015: 601).

Aquests són alguns exemples de desafiaments que el treball social ha d'afrontar en una realitat dinàmica, canviant i complexa, on cada dia sorgeixen nous problemes i més grans i consegüentment exigències i demandes noves i més grans per a la professió.

La nova definició de treball social adoptada per les organitzacions internacionals IASSW-AIETS i IFSW-FITS, el 2014 a la conferència de Melbourne diu:

El treball social és una professió basada en la pràctica i una disciplina acadèmica que promou el canvi i el desenvolupament social, la cohesió social, i l'enfortiment i l'alliberament de les persones. Els principis de la justícia social, els drets humans, la responsabilitat col·lectiva i el respecte a la diversitat són fonamentals per al treball social. Recolzat per les teories del treball

social, les ciències socials, les humanitats i els coneixements indígenes, el treball social involucra les persones i les estructures per fer front a desafiaments de la vida i augmentar el benestar ([www.iassw-aiets.org](http://www.iassw-aiets.org)).

A aquest document s'afegeix la nova declaració sobre principis ètics aprovada durant la conferència de Dublín el juliol del 2018.

Els nou principis fonamentals, que han de llegir-se de manera integral i no separatament, són el resultat d'un procés de discussió i intercanvi entre AIETS i FITS per facilitar l'abast en els estàndards de la pràctica ètica dels treballadors i les treballadores socials, a través de processos de debat constant, autoreflexió, voluntat de tractar amb ambigüitats, i comprometre's en processos èticament acceptables per a la presa de decisions que comportin resultats ètics: 1. Reconèixer la dignitat inherent a la humanitat; 2. Promoure els drets humans; 3. Promoure la justícia social; 4. Promoure el dret a l'autodeterminació; 5. Promoure el dret a la participació; 6. Respectar la confidencialitat i privadesa; 7. Tractar la gent com a persones íntegrament; 8. L'ús ètic de la tecnologia i les xarxes socials; 9. Integritat professional ([www.iassw-aiets.org](http://www.iassw-aiets.org)).

Aquests documents, juntament amb l'anàlisi del context actual i el compromís de les associacions internacionals fixat en el document de l'Agenda Global ([www.globalasocialagenda.org](http://www.globalasocialagenda.org)), conviden els acadèmics a reflexionar sobre com preparar els professionals per adquirir les competències necessàries per exercir un paper competent i ètic en una societat globalitzada.

No és fàcil respondre als diversos desafiaments, grans i variats, a què s'enfronta la professió, integrant el nivell teòric amb el pràctic i creant possibilitats de formació perquè els estudiants siguin capaços de promoure una forta identitat professional.

En aquest article s'intentaran assenyalar alguns aspectes que, encara que no són els únics, sembla que són significatius i urgents:

- Un procés d'internacionalització dels programes d'estudi.
- L'adquisició de competència en la pràctica política.
- Desenvolupament d'un model holístic que incorpori la dimensió de l'entorn natural en la pràctica professional.

### Procés d'internacionalització dels programes d'estudi

La inclusió de les perspectives internacionals a l'educació per al treball social ha tingut una història relativament llarga. Eglantyne Jebb, posant l'accent en la participació internacional més alta del treball social, després de la Primera Guerra Mundial, va encoratjar els acadèmics i professionals a centrar-se en recerques internacionals, emfatitzant que "el treball social internacional requereix un contacte constant entre treballadors socials, basat en una fundació intel·lectual internacional" (JEBB, 1928: 651).

En les últimes dècades hi ha molts debats i publicacions sobre el treball social internacional i la internacionalització dels programes d'estudi (HEALY i LYNK, 2008; LYONS, MANION, CARLSEN, 2006; PAYNE i ASKELAND, 2008; NOBLE, STRAUSS, LITTLECHILD, 2014). Hawkins i Knox (2014: 248) suggereixen que "és una necessitat apressant integrar l'educació en el treball social, la globalització i els drets humans en un marc de lideratge en drets humans que guiarà la pràctica al segle XXI".

Khan i Dominelli (2000) han observat que la globalització ha contribuït a la internacionalització de les qüestions socials, i cada vegada s'exigeix més als treballadors i les treballadores socials que abordin els desafiaments que transcendeixen les fronteres nacionals.

És interessant subratllar com la primera presidenta de la IASSW, Alice Salomon, també estava preocupada per l'impacte del factor econòmic global en la pobresa i estava convençuda que la injustícia social era (i continua sent) una conseqüència d'un sistema econòmic injust que opera a tot el món i per això considerava que la cooperació internacional era fonamental per abordar aquest problema (KUHLMANN, 2008).

Qüestions com el tràfic internacional de persones, la pornografia infantil i l'explotació sexual, el tràfic de drogues, l'adopció internacional de nens, l'augment de les tensions familiars i els problemes de salut mental presentats per refugiats que han sofert traumes al seu país d'origen, són problemes que, encara que el treballador o la treballadora social els tracti en un context local, li fan testimoni de la intersecció dels desafiaments globals en el seu àmbit quotidià. Per tant, tots aquests fenòmens requereixen més habilitats i coneixements sobre la rellevància dels esdeveniments i processos internacionals perquè es puguin comprendre les situacions d'una forma més profunda i clara i identificar la gamma de recursos que es poden utilitzar (LYONS, MANION i CARLSEN, 2006).

Davant d'aquests desafiaments, els professionals han d'assumir una consciència global que augmenti la capacitat de

**La globalització ha contribuït a la internacionalització de les qüestions socials, i cada vegada s'exigeix més als treballadors i les treballadores socials que abordin els desafiaments que transcendeixen les fronteres nacionals**



transcendir la seva preocupació pel local i contextualitzar els problemes en un entorn global extens (per exemple, canvis demogràfics, migració, gerencialisme...).

Parlar de treball social internacional sembla, per tant, una necessitat ineludible en el context actual.

Healy i Link (2012: 4-5) adopten una definició àmplia del treball social internacional que abasta elements específics com:

- Una forma de mirar i apreciar el món (cosmovisió).
- Pràctica informada per coneixement internacional.
- Pràctica, preocupació i acció en qüestions socials amb experiència global.
- Participació en organitzacions professionals internacionals.
- Comprensió de la professió global.
- Desenvolupament i drets humans.
- Un moviment futur i orientat a l'acció per al canvi global.

Per això és necessària una formació que ajudi els estudiants a disposar d'anàlisis més complexes per comprendre els fenòmens d'opressió i desigualtat a escala global i local, parant esment a les polítiques nacionals i internacionals. De fet, les polítiques nacionals estan cada vegada més influenciades pel context internacional (emulació de polítiques socials) i, al mateix temps, aquesta influència està intervinguda pel context local, que produeix adaptacions institucionals específiques per a cada nació. És el que Robertson (2012) anomena el procés de "glocalització".

Cal ajudar els estudiants a desenvolupar una comprensió crítica dels factors després dels processos de globalització. La interdependència de les nacions, els mateixos problemes que estan presents als diferents països, els efectes en cadena que es produeixen a la societat a partir d'un país qualsevol, són aspectes molt importants per conèixer i comprendre la realitat, encara que els treballadors socials actuïn en un context local.

També és important ajudar els estudiants a prendre consciència del fet de formar part d'una comunitat internacional, empenyent-los a participar en iniciatives comunes, compartint informació i experiències, innovacions i estratègies de resolució de problemes entre professionals de diferents països. Seria essencial poder organitzar intercanvis d'estudiants d'altres països perquè puguin viure la vida quotidiana en diferents realitats, experimentar la sensació de ser "estranger", intentar qüestionar els propis sistemes de creences. Aquestes experiències podrien fomentar una visió més àmplia dels fenòmens socials i una actitud intercultural, molt important.

L'èmfasi en la dimensió internacional planteja encara desafiaments que s'articulen en possibles tensions entre la necessitat d'una visió global i el desenvolupament de pràctiques locals, entre els processos de difusió i generalització de les

**Seria essencial poder organitzar intercanvis d'estudiants d'altres països perquè puguin viure la vida quotidiana en diferents realitats, experimentar la sensació de ser "estranger", intentar qüestionar els propis sistemes de creences**

teories freqüentment elaborades per experts d'Occident i les teories que estan basades en cultures indígenes, entre valors que es consideren universals però que tenen les arrels en la tradició judeocristiana i una multiculturalitat respectuosa amb les diferents cultures i religions, entre la necessitat d'estàndards internacionals i el respecte pels diferents nivells de desenvolupament de la disciplina i l'avenç concret de la professió en un context específic (GRAY i FOOK, 2004).

Healy i Link, reflexionant sobre com crear models educatius d'internacionalització del currículum formatiu, subratllen que la internacionalització i la indigenització no són oposades. De fet, aquestes autores afirmen que els processos poden ser totalment compatibles i complementaris, com també va ser subratllat el "1969 per Konopka, que va identificar dos objectius generals per a l'educació internacional en treball social: 1) millorar la pràctica del treball social al propi país i 2) preparar-se per a la cooperació internacional intel·ligent en la pràctica, la teoria i la recerca del treball social" (HEALY i LINK, 2012: 329).

Tal com destaca Lorenz (2006), el treball social respon i està conformat per la tradició, la història i el context de cada país, per la qual cosa des del seu inici està basat localment. La globalització, també, s'experimenta de manera diferent i l'impacte de la globalització és un aspecte addicional que els professionals necessiten considerar per proporcionar respostes adequades al seu entorn.

Robertson (2012) afirma que no té sentit definir el global com si el global excloués el local, quan el global és una realitat complexa, que té propietats sistèmiques més enllà dels atributs de les unitats que el formen.

Per totes aquestes consideracions, és important internacionalitzar el currículum formatiu de treball social per respondre a la necessitat de la societat contemporània, tal com ho expresen clarament els Estàndards Globals d'Educació i Formació aprovats el 2004 per IASSW i IFSW que declaren que "el programa aborda temes locals, nacionals i/o necessitats i prioritats regionals de desenvolupament internacional" (2.6).

En veure com és possible fer front a aquest important desafiament, Healy i Link (2012) suggereixen algunes estratègies.

En primer lloc, subratllen els passos essencials: establir objectius i resultats d'aprenentatge, adoptar un model, seleccionar continguts.

En relació amb els resultats d'aprenentatge, les autores proposen una llista que pot ser una guia òptima per definir competències significatives per abordar la dimensió internacional, del treball social (HEALY i LINK, 2012: 331):

- comprensió de la globalització com un conjunt de processos que afecten la pràctica del treball social nacional i internacional i els problemes socials;

- comprendre la migració des de les perspectives dels països emissors i receptors (i les característiques de tots dos);
- sensibilitat cap a dilemes en relació amb valors, especialment dilemes d'aplicació universal i relativisme cultural, en el treball internacionalment relacionat;
- coneixement de les principals fonts de dades mundials sobre drets humans i desenvolupament social i com accedir-hi;
- familiaritat amb la història, l'abast i les funcions del treball social a tot el món;
- el coneixement de les formes en què s'organitza la professió per a l'acció internacional a través de les seves organitzacions professionals;
- coneixement de la diversitat humana, sensibilitat cultural i habilitat inicial en la comunicació intercultural;
- capacitat per analitzar models de pràctiques i innovacions en serveis socials d'altres països per a la seva adaptabilitat i ajustament en el propi context.

Quant als models que poden utilitzar-se per organitzar un currículum formatiu internacionalitzat, les possibilitats van des d'incorporar mòduls o continguts internacionals en els plans d'estudis de la formació bàsica, a crear un curs específic sobre treball social internacional/global o infondre continguts internacionals en les formacions existents, especialment en la formació bàsica (LYONS, MANION i CARLSEN, 2006).

L'última opció ha rebut en un informe als Estats Units la qualificació d'estratègia curricular més efectiva (HILL i GREEN, 2008).

La decisió sobre com procedir també està influenciada pels recursos existents pel que fa a les competències que estan presents a l'acadèmia. És important establir objectius que especifiquin com els continguts internacionals contribuiran a la formació, com integrar i relacionar aquests continguts amb les necessitats locals, i com promoure la interiorització dels conceptes internacionals per part dels estudiants com a tals, i també com a ciutadans i professionals.

## Pràctica política

La globalització i el neoliberalisme han produït una erosió dels drets mínims de ciutadania (MISHRA, 1999) independentment del tipus de sistema de benestar dels diferents països. Sembla també clar que el fenomen de la globalització ha tingut un impacte molt concret en l'activitat dels treballadors i les treballadores socials en qualsevol sector d'ocupació (serveis públics, desenvolupament comunitari o projectes d'ONG) i per això estan en una posició privilegiada per identificar els costos de la globalització sobre individus, famílies, i grups comunitaris i ajudar-los a desafiar el liberalisme econòmic (DOMINELLI, 2010).

...i per això estan en una posició privilegiada per identificar els costos de la globalització sobre individus, famílies, i grups comunitaris i ajudar-los a desafiar el liberalisme econòmic

En el document de la FITS sobre globalització i medi ambient ([www.ifsw.org](http://www.ifsw.org)), se subratlla que els treballadors i les treballadores socials i els seus òrgans representatius necessiten prendre consciència de les conseqüències positives i negatives de la globalització als seus països i donar suport a polítiques que defensin la justícia social, els principis humanitaris i els drets humans i que augmentin el capital social. Això requereix la competència per desenvolupar un treball social polític.

La importància del compromís polític del treball social no es troba només en la història de la professió i en el pensament i l'acció dels pioners, sinó que està present en la literatura internacional, en els codis ètics de diferents països i es reafirma en la mateixa definició internacional, aprovada per les associacions IASSW i IFSW el 2014 a Melbourne.

Gal i Weiss-Gal (2013), utilitzant els innumbrables recursos bibliogràfics sobre aquest tema, ajuden a aclarir què s'entén per pràctica política. Subratllant com el terme va ser encunyat el 1984 per Jansson i posteriorment adoptat per molts altres acadèmics, especialment als Estats Units, els autors identifiquen algunes característiques sobre les quals existeix una convergència d'opinions.

La pràctica política inclou activitats, dutes a terme en el context professional, destinades a influir en les polítiques socials dirigides als grups de població pels quals el treballador o la treballadora social opera i no s'identifica, no obstant això, amb el compromís civil que cadascun pot assumir com a ciutadà, o amb una activitat voluntària.

Les intervencions de pràctica política han d'incorporar-se estratègicament en el treball de cada professional, independentment del context en el qual operi, i no requereixen la definició d'un rol, per així dir-ho, especialitzat. Finalment, la pràctica política està dirigida a les dimensions locals (la seva pròpia organització o les agències presents en la comunitat en la qual opera), així com a les dimensions nacionals i internacionals.

Gal i Weiss-Gal (2013) igualment subratllen com la pràctica política té la seva pròpia especificitat i no s'ha de confondre amb la participació política, que és responsabilitat de tots i per tant també dels treballadors i les treballadores socials, en tant que persones i no com a professionals. A més presenta una diferència pel que fa al treball comunitari, certament considerat com una pràctica contigua que en alguns aspectes pot superposar-se, ja que l'últim està dirigit a la construcció i desenvolupament de la comunitat, mentre que la pràctica política ofereix la definició o millora de les polítiques socials. Finalment, és diferent de l'*advocacy*, generalment dirigit a facilitar l'accés dels ciutadans als serveis que les polítiques existents han ajudat a crear, i no per canviar-les o introduir-ne altres de noves (JANSSON, 2008).

**La pràctica política inclou activitats, dutes a terme en el context professional, destinades a influir en les polítiques socials dirigides als grups de població pels quals el treballador o la treballadora social opera i no s'identifica, no obstant això, amb el compromís civil que cadascun pot assumir com a ciutadà**

El tema de la pràctica política ha tingut un interès creixent en les últimes dècades (CUMMINS, BYERS, PEDRICK, 2011; GAL, WEISS-GAL, 2013; JANSSON, 2008; ROCHA, 2007). La definició internacional de treball social, els estàndards globals sobre l'educació, l'agenda global, les línies de l'ètica defensen la idea que tots els treballadors i les treballadores socials, no només els que tenen rols polítics formals, haurien d'involucrar-se en la pràctica política.

Weiss-Gal (2016), en una interessant anàlisi dels articles publicats sobre la formació en la pràctica política dels i les professionals, subratlla com de diferents són les experiències i les experimentacions en aquest àmbit. Al mateix temps assenyalava com a aspecte comú l'imperatiu d'educar els estudiants perquè participin en el canvi social i siguin capaços de contrastar la tendència present en molts països d'adoptar polítiques neoliberals que són perjudicials per als usuaris dels serveis i que requereixen intervencions de nivell macro per part dels professionals.

## El model teòric ecològic social

Des dels inicis, el treball social va posar l'accent en la consideració de la persona en el seu medi ambient, així com en la relació entre la salut i el benestar de la població. Jane Addams (1912), en el seu moviment Settlement House, va tenir en compte aspectes mediambientals com la contaminació industrial, la gestió de residus, el sanejament i el subministrament d'aigua potable; la seva lluita, per tant, es va centrar a canviar les condicions ambientals i urbanes que afectaven la pobresa, la malaltia i la misèria.

Analitzant la història del treball social, comprovem que té una llarga tradició en la interacció entre persona i medi ambient, així com a cridar l'atenció sobre la importància de les relacions socials enteses sota un marc ecològic (BRONFENBRENNER, 1979).

Aquesta tendència d'anàlisi de la realitat social es troba actualment sota una profunda revisió motivada, fonamentalment, pel canvi climàtic i l'impacte que té en la vida de les persones i especialment en aquelles que són objecte d'intervenció per al treball social.

Ulrich Beck, a l'article "Climate for Change, or How to Create a Green Modernity?" publicat el 2010, va declarar: "Les desigualtats socials i el canvi climàtic són dues cares de la mateixa moneda. No es poden conceptualitzar les desigualtats i el poder per més temps sense tenir en compte les conseqüències del canvi climàtic, i no es pot conceptualitzar el canvi climàtic sense tenir en compte el seu impacte en les desigualtats socials i en el poder".

Edgar Morin (2015) assenyalava que és el moment de considerar l'ecologia no només amb una mirada ambiental i tecno-

lògica, sinó com una visió sistèmica del món que ha d'influir en tots els nivells: individual, col·lectiu i polític.

La consideració de la complexa interdependència entre els éssers humans i el món natural és essencial per construir una nova civilització basada en el canvi de la forma de pensar i actuar en la societat i en la vida personal. Morin suggereix centrar-se en una economia social i rebutjar una economia basada en el lucre; desenvolupar una nova civilització fundada en la convivència, en el reconeixement dels "altres" i no en la lògica pura d'èxit i d'eficiència gerencialista; activar un procés de rehumanització i de promoure el valor de la persona contra l'èmfasi en els *status symbol* i en el consumisme.

La naturalesa continuarà proporcionant els recursos necessaris en el futur només si els fem servir sàviament en el present; per tant, la sostenibilitat implica satisfer les necessitats de les generacions presents i futures sense esgotar els recursos naturals i humans. Els objectius del desenvolupament sostenible només es poden aconseguir si es posa l'accent en la importància de la salut en el pla físic i el social del planeta.

És evident que el canvi climàtic i la degradació ambiental afecten persones de tot arreu, però de manera diversa. La recerca mostra que les persones pobres i les que estan en risc d'exclusió, com els nens, les dones, les persones grans i les persones amb discapacitat, així com els desplaçats per aquestes crisis i els immigrants i refugiats, són els més vulnerables. Protegir el medi ambient natural és un element clau en la promoció de la justícia econòmica i social, especialment per a les poblacions més pobres.

L'Agenda Global en el seu tercer eix convida els acadèmics i els professionals a alinear les seves activitats i programes en iniciatives de desenvolupament que integrin les dimensions ambientals i la dimensió humana.

És interessant observar que, fins i tot quan s'utilitza un marc teòric ecològic, l'atenció està fortament centrada en la interacció amb l'entorn social, ignorant l'entorn natural (ZAPF, 2010).

Com a educadors i treballadors i treballadores socials és necessari tenir en compte tant en la formació, com en la recerca i en la pràctica, els temes del canvi climàtic, de la degradació del medi ambient, de la prevenció de desastres, de la preparació de les comunitats per fer front a aquests esdeveniments i al sistema de resposta successiu.

És necessari recuperar un model holístic, arrelat en la justícia social, econòmica i ambiental, per construir una agenda política basada en els drets humans, contribuint a polítiques socials coherents amb aquests principis, combatent les injustícies estructurals per afirmar els drets socioeconòmics dels pobles.

Cada vegada més acadèmics del treball social reflexionen sobre la importància de la relació existent entre medi ambient

i comunitat (DOMINELLI, 2010, 2018; GRAY, COATES, HETHERINGTON, 2013; MING LIN CHONG, CHI, 2018). Definir la sostenibilitat social és un aspecte crucial per aprofundir en aquest aspecte; McKenzie (2004), en aquest sentit, ha identificat alguns elements principals:

- Equitat d'accés als serveis fonamentals (salut, educació, transport, habitatge i oci).
- Equitat entre generacions, és a dir, que les futures generacions no siguin desfavorides per les accions de l'actual.
- Un sistema de relacions culturals en què els aspectes positius de les diferents cultures siguin valorades i protegides, i que es doni suport i es promogui la integració cultural d'individus i grups.
- La participació política generalitzada dels ciutadans no només en processos electorals, sinó també en altres àrees d'activitat política i molt particularment en l'àmbit local.
- Un model que transmeti consciència de sostenibilitat social d'una generació a una altra i un sentit de responsabilitat comunitària que mantingui aquesta consciència social.
- Mecanismes perquè una comunitat identifiqui amb claredat i col·lectivament les seves fortaleses i necessitats.

La qüestió principal és com les treballadores i els treballadors socials es relacionen amb l'entorn natural i incorporen aquestes responsabilitats en la seva pràctica micro, meso i macro social; igualment, es tracta també de valorar com les organitzacions d'ocupadors reben i posen en pràctica aquest recurs ètic en l'àmbit professional.

Les treballadores i els treballadors socials tenen un paper important en el desenvolupament de projectes basats en la comunitat i en la millora de la resiliència de les comunitats i ecosistemes sotmesos a impacte del canvi climàtic.

Mitigació i adaptació són, per tant, estratègies substancials per respondre al canvi climàtic. Per mitigació s'entenen les accions orientades a reduir les activitats humanes que causen canvi climàtic; les seves implicacions (també polítiques) són per a l'economia: energia, transport, construcció, indústria, agricultura, silvicultura i gestió de residus.

L'adaptació, d'altra banda, implica accions que contraresten els desafiaments ambientals i redueixen la vulnerabilitat dels sistemes humans sobre el canvi climàtic, siguin aquestes preventives o pal·liatives.

Les treballadores i els treballadors socials han d'advocar, fonamentalment, per realitzar accions de mitigació a través d'intervencions de pràctica política; tot això sense oblidar un paper protagonista en els processos d'adaptació.

**El sistema de valors del treball social verd afavoreix la igualtat, la inclusió social, la distribució equitativa dels recursos, l'obligació de no destruir els recursos per conservar-los o sustentar-los per a les generacions futures**

Des de fa alguns anys es va desenvolupant una reflexió sobre el que es defineix com el treball social verd: un enfocament innovador pel treball social que pot oferir una resposta holística i amb una mirada transdisciplinària als desafiaments del món contemporani.

Dominelli (2018) subratlla que l'enfocament crític holístic del treball social verd reconeix la interdependència de tots els éssers vivents; se centra en la inclusió de tots els sistemes i institucions en el seu àmbit; inclou els desastres produïts pels humans i els desastres naturals que també poden agreujar-se per l'activitat o inactivitat dels homes.

Destaca que el sistema de valors del treball social verd afavoreix la igualtat, la inclusió social, la distribució equitativa dels recursos, l'obligació de no destruir els recursos per conservar-los o sustentar-los per a les generacions futures. Reconfigura la teoria crítica del medi ambient, incloent la justícia ambiental dins de la justícia social, desafiant models de desenvolupament neoliberal.

Per aconseguir això cal repensar la formació i els models teòrics proposats per preparar als futurs professionals pel que fa a coneixements, valors i habilitats, capaços, a través d'una lent ecològica, de respondre a la pobresa, les desigualtats estructurals, les disparitats socioeconòmiques, la interdependència global i els problemes causats per l'esgotament dels recursos naturals.

Això inclou l'obertura de noves aliances interdisciplinàries i interprofessionals, la voluntat de participar, juntament amb les comunitats locals, per aconseguir models alternatius i sostenibles per al desenvolupament socioeconòmic.

A nivell macro és important proporcionar professionals capaços d'enfortir les relacions amb les Nacions Unides i altres organismes internacionals, les parts interessades dels governs, els legisladors, els empresaris, els mitjans de comunicació, els acadèmics de diferents disciplines, la societat civil, les organitzacions regionals i nacionals per reafirmar el rol del treball social en iniciatives dirigides a protegir el medi ambient natural.

En l'actualitat, encara que les Nacions Unides reconeixen el paper dels treballadors i les treballadores socials principalment com aquells que mobilitzen la comunitat, avaluen les situacions, distribueixen recursos i proporcionen assistència psicosocial, és important que els professionals siguin capaços de fer sentir les seves veus en les taules on es prenen les decisions.

Pel que fa al treball amb la comunitat local, un paper significatiu és el de sustentar models alternatius sostenibles de desenvolupament socioeconòmic que reconeguin la interdependència global i la necessitat de compartir tecnologies ecològiques, així com ajudar a enfortir i fer audible les veus dels pobles afectats o en risc, a la planificació, realització, monito-



ratge i avaluació d'intervencions que promoguin un desenvolupament sostenible.

Els treballadors i les treballadores socials estan també involucrats i involucrades en el context dels processos d'ajuda humanitària i intervencions que segueixen a desastres, amb tasques específiques com: l'avaluació de la necessitat, la coordinació i la decisió per situar béns i serveis, la recomposició de les famílies, el suport als individus i a les comunitats perquè reconstrueixin les seves vides, promovent processos de resiliència i la capacitat de minimitzar els riscos de possibles desastres futurs (DOMINELLI, 2018; MING LIN CHONG, CHI, 2018).

Diferents són les funcions que han d'assumir en situacions d'emergència tant per respondre en la immediatesa del desastre com per desenvolupar intervencions a més llarg termini: facilitador, coordinador, mobilitzador de la comunitat en termes de persones i instal·lacions, negociador de recursos, mediador entre la comunitat i els diferents actors involucrats en els processos de presa de decisions i entre els interessos i els grups en conflicte, assessor pel govern i altres organismes, defensor dels drets i les demandes de la gent, informador sobre l'accés als recursos, intèrpret cultural, terapeuta per ajudar a les persones a enfrontar les conseqüències del desastre (DOMINELLI, 2010).

Són competències que pertanyen al treballador i a la treballadora social, però que es desenvolupen de manera específica en la intervenció en situació d'emergència.

Sembla per tant rellevant ocupar-se en dos nivells: d'una banda, és important crear processos de formació especialitzada en gestió i resposta als desastres; d'altra banda, com en el cas de la internacionalització, revisar els currículums formatius integrant continguts ecosocials en els diferents cursos. Trobem exemples en aquest sentit en els treballs de diferents autors (DOMINELLI, 2012; GRAY, COATES i HETHERINGTON, 2013; BOETTO 2017) que mostren com es poden construir currículums formatius que incloguin temes mediambientals i les conseqüents estratègies per formar professionals amb una visió i una pràctica holística.

## Reflexions a manera de conclusió

L'Associació Internacional d'Escoles de Treball Social (IASSW) juntament amb ICSW i IFSW està compromesa amb l'Agenda Global de Treball Social i Desenvolupament Social en la promoció d'un món just i inclusiu i un medi ambient sostenible, en harmonia amb les comunitats i els seus entorns, a través de programes d'educació en treball social, estratègies educatives, recerca i intervenció de política social.

Moltes són les iniciatives de la IASSW orientades a promoure el desenvolupament, l'expansió i l'excel·lència de l'educació per al treball social al món.

A través de diferents comitès, es realitzen activitats amb aquest objectiu. A continuació, se n'assenyalen algunes.

En relació amb les publicacions es destaca la revista en línia *Social Dialogue*, una revista en obert a la qual es pot accedir a través del lloc web. És una revista que se centra en diferents temes i pot oferir una finestra al món, presentant experiències i recerques. Altres recursos són la revista *International Social Work*, gestionada conjuntament per ICSW i IFSW, i alguns llibres (per exemple, *Global social work; Getting to Zero. Global Social Work respond to HIV; Framing Social Work: The Eileen Younghusband Lectures 1984-2018*).

Als diferents països on es reuneix el consell de direcció es duen a terme en paral·lel seminaris de desenvolupament de capacitats amb activitats específicament orientades a millorar la qualitat dels programes d'estudi. Aquestes activitats es poden realitzar també a petició específica d'altres països membres (Japó, Vietnam, Azerbaidjan, els últims).

Es dedica una atenció especial al que es denomina la consulta de programes, un procés d'associació entre parells en què la IASSW opera com un "amic crític", juntament amb el sol licitant i amb l'associació regional corresponent. Les consultes sempre estan subjectes a l'escrutini i la retroalimentació de totes les parts interessades per garantir que continuïn sent rellevants i puguin millorar la preparació a la pràctica dels futurs professionals.

Una altra activitat és el suport amb una contribució econòmica a projectes internacionals, entre escoles membres de la IASSW, per proporcionar estudis que abordin temes innovadors i rellevants i que puguin aconseguir la qualitat de l'educació. Aquesta iniciativa és també important per millorar la col·laboració internacional i intercultural, i pot contribuir al desenvolupament educatiu a través de la inclusió d'escoles en països on l'educació en treball social enfronta desafiaments particulars.

En aquest període la IASSW està compromesa amb la FITS per revisar els estàndards globals per a la formació en treball social i adequar-los a la nova definició internacional, incorporant els principis ètics aprovats a Dublín.

En síntesi, és important crear sinergies amb els diferents actors involucrats, incloent representants de les persones que utilitzen els serveis, per repensar la formació en treball social i desenvolupar teories i models rellevants, promoure la recerca sobre temes emergents i preparar treballadors socials amb coneixement, valors i habilitats per a la pràctica professional en resposta a la pobresa, les desigualtats estructurals, les disparitats socioeconòmiques, les interdependències globals i els recursos naturals limitats.

## Bibliografia

- ADDAMS, J. *Twenty Years at Hull-House with Autobiographical Notes*. Nueva York: The MacMillan Company, 1912.
- BECK, U. Climate for Change, or How to Create a Green Modernity?, *Theory Culture & Society*, 2010, v. 27, n. 2-3, p. 254-266. ISSN: 0263-2764.
- BOETTO, H. A. Transformative eco-social model: Challenging modernist assumptions in social work, *British Journal of Social Work*, 2017, v. 47, n. 1, p. 48-67. ISSN: 0045-3102.
- BRONFENBRENNER, U. *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1979. ISBN: 0674224566.
- CUMMINS, L. K.; BYERS, K. V.; PEDRICK, L. *Policypractice for social workers: New strategies for a new era*. Boston: Allyn & Bacon, 2011. ISBN: 978-0205022441.
- DOMINELLI, L. Neo-liberalism, Social Exclusion and Welfare Clients in a Global Economy, *International Journal of Social Welfare*, 1999, v. 8, n. 1, p. 14-22. ISSN: 1369-6866.
- DOMINELLI, L. Globalization, contemporary challenges and social work practice, *International Social Work*, 2010, v. 53, n. 5, p. 599-612. ISSN: 0020-8728.
- DOMINELLI, L. *Green Social Work: From environmental Crises to Environmental Justice*. Cambridge: Polity Press, 2012. ISSN: 0020-8728.
- DOMINELLI L. (ed.). *The Routledge Handbook of Green Social Work*. Nueva York: Routledge, 2018.
- GAL, J.; WEISS-GAL, I. Policy practice in social work: an introduction. En: GAL, J.; WEISS-GAL, I. *Social workers affecting social policy. An international perspective*. Bristol: Policy Press, 2013, p. 1-16. ISBN: 9781138740792.
- GRAY, M.; FOOK, J. The Quest for a Universal Social Work: Some Issues and Implications, *Social Work Education*, 2004, v. 23, n. 5, p. 625-644. ISSN: 0261-5479.
- GRAY, M.; COATES, J.; HETHERINGTON, T. Introduction: Overview of the last ten years and typology of ESW. En: GRAY, M.; COATES, J.; HETHERINGTON, T. (ed.). *Environmental social work*. Abingdon: Routledge, 2013, p. 1-28. ISBN: 9780415678117.
- HAWKINS, C. A.; KNOX, K. Educating for international social work: Human rights leadership, *International Social Work*, 2014, v. 57, n. 3, p. 248-257. ISSN: 0020-8728.
- HEALY, L.; Katerine, A. Kendall, since 1978. En: SEIBEL, F. W. (ed.). *Global Leaders for Social Work Education. The IASSW President 1928-2008*. Brno: ECSPPRESS-Edition, 2008, p. 211-238. ISBN: 9788073261337.
- HEALY, L.; LINK, R. (ed.). *Handbook of International Social Work: Human Rights, Development and the Global Profession*. Nueva York: Oxford Press, 2012. SBN: 9780195333619.
- HILL, B.; GREEN, M. *A guide to internationalization for chief academic officers*. Washington DC: American Council on Education (ACE), 2008.
- IASSW, IFSW, ICSW, The Globalagenda for social work and social development: commitment to action, 2012. Disponible en línea en: <<https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2017/01/Global-Agenda-English.pdf>>
- IASSW, IFSW, Global Definition of Social Work, 2014. Disponible en línea a: <[www.iassw.org](http://www.iassw.org)>.
- IASSW, IFSW, Global Social Work Statement of Ethical Principles, 2018. Disponible en línea a: <[www.iassw.org](http://www.iassw.org)>.
- IASSW, IFSW, Global Standards for Social Work Education and Training, 2004. Disponible en línea a: <[www.iassw.org](http://www.iassw.org)>.
- JANSSON, B. S. *Becoming an effective policy advocate: process and Current Issues*. Belmont: Thomson, Brooks/Cole Pub., 2008. ISBN: 978-1285064079.

### Bibliografia

- JEBB, E. International Social Service. En: *International Conference of Social Work: Proceedings*, vol. 1. París, julio 1928.
- KHAN, P.; DOMINELLI, L. The impact of globalization on social work in the UK, *European Journal of Social Work*, 2000, v. 3, n. 2, p. 95-108. ISSN: 1369-1457.
- KUHLMANN, C. Alice Salomon (Germany), President 1928/29-1946. En: SEIBEL F. W. (ed.). *Global Leaders for Social Work Education. The LASW President 1928-2008*. Brno: ECSPPRESS-Edition, 2008. ISBN: 9788073261337.
- LORENZ, W. *Perspectives on European Social Work: From the Birth of the Nation State to the Impact of Globalisation*. Opladen & Farmington Hills: Barbara Budrich Publishers, 2006. ISBN: 9783866490086.
- LYONS, K.; MANION, K.; CARLSEN, M. (ed.). *International perspectives on social work. Global conditions and local practice*. Nueva York: Palgrave MacMillan, 2006. ISBN: 9781403939517.
- MCKENZIE, S. *Social sustainability: towards some definitions*. Magil: Hawke Research Institute, University of South Australia, 2004.
- MCLUHAN, M. *The Gutenberg Galaxy: the making of typographic man*. Toronto: University of Toronto, 1962. ISBN: 978-0-8020-6041-9.
- MIDGLEY, J. Perspectives on Globalization, Social Justice and Welfare, *The Journal of Sociology and Social Welfare*, 2007, v. 34, p. 17-36. ISSN: 0191-5096.
- MING LIN CHONG, A.; CHI, I. (ed.). *Social Work and Sustainability in Asia Facing the Challenges of Global Environmental Changes*. Nueva York: Routledge, 2018. ISBN: 9781138200227.
- MISHRA, R. *Globalization and the Welfare State*. Northampton, MA: Edward Elgar, 1999. ISBN: 1858982219.
- MORIN, E. *Penser global. L'humain et son universe*. París: Robert Laffont, 2015. ISBN: 978-2221157398.
- NOBLE, C.; STRAUSS, H.; LITTLECHILD, B. (ed.). *Global social work. Crossing borders, blurring boundaries*. Sidney: Sidney University Press, 2014. ISBN: 9781743324042.
- PAYNE, M.; ASKELAND, G. A. *Globalization and International Social Work: Postmodern Change and challenge*. Farnham: Ashgate, 2008. ISBN: 9780754649465.
- RITZER, G. *The McDonaldization of Society*. Thousands Oaks: Pine Forge Press, 1993. ISBN: 0803990006.
- ROBERTSON, R. Globalisation or glocalisation? *Journal of International Communication*, 2012, v. 18, n. 2, p. 191-208. ISSN: 1321-6597.
- ROCHA, C. J. *Essentials of social work policy practice*. Hoboken, NJ: Wiley, 2007. ISBN: 9780471752202
- SEWPAUL, V. Social work education: current trend and future directions. En: NOBLE, C.; STRAUSS, H.; LITTLECHILD, B. (ed.). *Global social work. Crossing borders, blurring boundaries*. Sidney: Sidney University Press, 2014, p. 353-368. ISBN: 978-1743324042.
- TOMLINSON, J. *Globalisation and Culture*. Cambridge: Polity Press, 1999. ISBN: 9780226807683.
- VAN DER BLY, M. C. E. Globalization: A Triumph of Ambiguity, *Current Sociology*, 2005, v. 53, n. 6, p. 875-893. ISSN: 0011-3921.
- WEISS-GAL, I. Policy practice in social work education: A literature review, *International Journal of Social Welfare*, 2016, v. 25, n. 3, p. 290-303. ISSN: 1369-6866.
- ZAPF, M. K. Social Work and the Environment: Understanding People and Place, *Critical Social Work*, 2010, v. 11, n. 3. ISSN: 1543-9372. Disponible en línea a: <<http://www1.uwindsor.ca/criticalsocialwork/social-work-and-the-environment-understanding-people-and-place>>

# La dimensió relacional del treball social: una perspectiva col·laborativa

The relational dimension of social work: a collaborative perspective

Josefa Cardona Cardona<sup>1</sup> i José Francisco Campos Vidal<sup>2</sup>

## Resum

La dimensió relacional del treball social situa les persones, les famílies i els grups comunitaris al centre de la relació, abandonant les posicions del professional com a centre de poder i com a expert en les relacions i en la solució de problemes dels altres. Les pràctiques col·laboratives s'allunyen de les aportacions d'un sol model i s'endinsen en les proposicions que, des d'una perspectiva postestructuralista, assumeixen de les pràctiques narratives, la indagació apreciativa, la teràpia breu centrada en solucions i l'ajuda col·laborativa. Aquest article plasma les línies mestres de l'enfocament que, ancorant-se en la tradició del treball social, assumeix les proposicions de les seves avantguardes.

**Paraules clau:** Treball social relacional, model col·laboratiu, pràctiques narratives, relació d'ajuda.

**Per citar l'article:** CARDONA CARDONA, Josefa i CAMPOS VIDAL, José Francisco. La dimensió relacional del treball social: una perspectiva col·laborativa. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 29-43. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Professora titular d'escola universitària. Departament de Filosofia i Treball Social, Universitat de les Illes Balears. [jp.cardona@uib.es](mailto:jp.cardona@uib.es)

<sup>2</sup> Professor titular d'universitat. Departament de Filosofia i Treball Social. Universitat de les Illes Balears. [quico.campos@uib.es](mailto:quico.campos@uib.es)

### Abstract

The relational dimension of social work places people, families and community groups at the centre of the relationship, abandoning the positions of the professional as a centre of power and as an expert in relationships and in solving other people's problems. Collaborative practices are steering away from single-model contributions and are delving into propositions which, from a post-structuralist standpoint, assume narrative practices, appreciative inquiry, brief therapy focussed on solutions and collaborative help. This paper expresses the main lines of the approach which, anchored in the tradition of social work, assumes the propositions of its vanguards.

**Key words:** Relational social work, collaborative model, narrative practices, aid relationship.

### Introducció

Si tenim en compte el que ens diu la literatura en aquest món global on coexistim, és evident que no hi ha una visió unitària de la teoria i la pràctica del treball social. Si atenem el que s'ha dit en el marc de la filosofia de la ciència, la teoria del coneixement, la historiografia o la recerca sobre allò que fem i com ho fem els treballadors socials, podem identificar amb claredat diverses perspectives teòriques i pràctiques. Aquestes pràctiques que comentarem a continuació de forma breu, posen llum sobre com veiem les dificultats i el patiment de les persones i les famílies, i com ens hi relacionem, és a dir, quin rol decidim assumir.

Podem fer una primera i radical diferència. En primer lloc, un treball social congruent amb les posicions de l'estructuralisme, és a dir, aquell que segueix pensant que fora de nosaltres hi ha una realitat objectiva que pot ser observada, coneguda i modificada. Aquestes idees configuren un tipus de rol professional, un expert, que és capaç d'observar, conèixer, formular un diagnòstic i prescriure el que les persones necessiten per canviar. La veu de les persones i les famílies és o bé estructuralment secundària o senzillament no es té en compte. O'Hanlon (2001) ja va assenyalar que al món de les professions vinculades a les relacions d'ajuda podíem identificar "quatre onades" epistemològiques. La primera, se centrava en la patologia, és a dir, la que considerava que les dificultats de les persones es trobaven "dins de les persones" i que era sempre explicada pel professional. La segona onada, que es va desenvolupar després de la postguerra mundial en el marc dels inci-

pients desenvolupaments dels denominats estats del benestar, es va centrar en les dificultats i els problemes. Des d'aquesta mirada, els problemes ja no estaven en les persones sinó fora d'elles i en relació amb elles, en les relacions que les persones mantenen amb el seu entorn, en el qual la família té un lloc privilegiat. Aquesta visió ens és familiar ja que en innombrables ocasions hem escoltat que el "veritable objecte" del treball social no és la persona, no és l'entorn, sinó que són les dificultats que es desenvolupen en les relacions de la persona amb el seu entorn. En qualsevol cas, des d'aquesta perspectiva continua existint una realitat objectivable, observable i manipulable per millorar les condicions de vida de les persones, que ja no són malaltes sinó que experimenten problemes deguts a sistemes, pautes, regles i relacions disfuncionals. El món sistèmic de la primera cibernètica, la dels sistemes observats, es va desenvolupar sota aquesta premissa. Encara perdura. Els professionals, clínics o no, continuaven buscant pautes i regles disfuncionals, delegacions inadequades, triangulacions o jocs relacionals que expliquessin el manteniment rígid de les homeòstasis familiars. Així, usant el nostre coneixement i el nostre poder d'expert, en el millor dels casos prescrivíem tasques, encarregàvem exercicis o fèiem "intervencions paradoxals" per canviar les pautes de funcionament de les famílies... sovint sense la veu de les persones i sense les famílies.

En segon lloc, podem distingir un treball social influenciat per les tesis del postestructuralisme i del construccionisme social.

Des d'aquesta segona perspectiva, la realitat que està fora de nosaltres no és objectivable, no pot ser apreheua, coneguda i, en conseqüència, modificada intencionalment atès que es tracta, com va plantejar Watzlawick (1994), d'una realitat inventada. El desenvolupament de la segona cibernètica, el constructivisme i el construccionisme social van crear un cisma teòric, ideològic i pràctic. Van plantejar que els discursos socials no són un reflex d'una realitat exterior al subjecte sinó que és el mateix llenguatge el creador de realitats i de significats. Des d'aquest moment, el qüestionament de les veritats donades per segues inhabilita els professionals a mantenir una posició d'expert i d'observador. Només podem conèixer els relats i les històries que les persones creen, mantenen i signifiquen de les experiències que estan vivint o han viscut. Creem la nostra pròpia realitat, no al marge de la resta d'individus sinó dins d'una comunitat de llenguatge. Aquesta comunitat limita, impulsa, restringeix o controla els discursos col·lectius fins a tal punt que aquests passen a formar part dels nostres propis discursos i identitats. Aquesta tesi s'ha vist impulsada per l'interès a conèixer i explicar el poder que ha estat posat de manifest per part de la filosofia postestructuralista (DERRIDA, 1993, 2013; FOUCAULT, 1976, 1979). Progressivament i no

sense dificultats, es canvia la metàfora del sistema per la metàfora de la narració. En la proposta d'O'Hanlon, és des d'aquestes visions postestructuralistes on neixen la tercera i quarta onada de mirades i rols: "les paraules clau d'aquests models eren *col·laboració, respecte, co-construcció, relat, teoria narrativa, conversa, capacitació, recursos, punts forts i possibilitats*" (O'HANLON, 2001: 78). Els problemes no estan en les persones ni estan en relació amb elles: les persones són les persones i els problemes són els problemes.

La proposta inicial de la tercera onada, serà el model centrat en solucions, també conegut com a "teràpia breu centrada en solucions". Des de posicions construccionistes, accepten l'existència de múltiples formes de ser i tenir relacions humanes i del funcionament de les famílies, i rebutgen qualsevol idea predeterminada sobre com relacionar-se en una família. Sent així, no hi ha possibilitat d'adoptar una posició de l'expert que sap, atès que no hi ha un saber universal i normatiu que permeti determinar què funciona, què està bé o què cal canviar. En conseqüència, les dificultats a les quals s'enfronten les persones no són a priori manifestacions de conflictes més profunds: els "síntomes", les dificultats i les necessitats de la gent no expressen res, cap funció homeostàtica. Per a aquest model, dificultats i solucions no necessàriament estan connectats. No cal conèixer en profunditat la naturalesa i l'origen del problema per buscar una solució o diverses. Per tant, el treball d'atenció directa no persegueix resoldre problemes sinó construir solucions. La posició i el rol del professional no és directiva, no hi ha necessàriament prescripció de tasques o solucions (encara que en ocasions es fa), sinó acompanyament a les persones perquè elles mateixes trobin les solucions possibles. És més un rol de col·laboració que un rol de direcció. Els seus autors més representatius, tots treballadors socials clínics, són Steve de Shazer, Insoo Kim Berg, Michele Weiner-Davis, Eve Lipchik i Matthew Selekman, entre d'altres.

La quarta onada engloba el que s'ha anomenat models socioconstruccionistes, entre els quals destaquen les aportacions de Tom Andersen (1994) amb la proposta dels "equips reflexius" i les seves posteriors derivacions, l'"ajuda col·laborativa" de Harlene Anderson (1999) i de la mateixa Anderson juntament amb Harry Goolishian (1995), de Jill Freedman i Gene Combs (1996), de Steven Friedman (2001, 2005), de William Madsen (2007) i Madsen i Kevin Gillespie (2014), la perspectiva dialògica dels "diàlegs oberts i anticipatoris" proposats per Jaakko Seikkula i Tom Erik Arnkil (2016, 2017) i la "teràpia narrativa" de Michael White, David Epston, Stephen Madigan i David Denborough, entre molts altres.

Tots ells s'aparten de les veritats objectives i teòriques i adopten procediments que es mouen en el profund respecte



per les persones i les seves diferències, la tolerància a la incertesa i l'obertura a múltiples possibilitats des d'una posició de curiositat genuïna, d'un no saber que permet una indagació apreciativa i desconstructiva. Tots ells abandonen la posició d'expert, encara que persegueixen ser bons conversadors. Ja no hi ha entrevistes, ni diagnòstics ni tasques ni prescripcions. Hi ha trobades amb persones, amb grups i amb testimonis comunitaris que fan possible el desenvolupament de converses. Aquestes converses no estan especialment interessades en el coneixement del passat en la mesura que es manté la creença que els processos de trobada, relacional i conversacional, permetran la revisió i la creació de significats. En les històries saturades de problemes, buscaran mitjançant la doble escolta tant el rescat de les àrees de la vida passada i present que s'ha mostrat reeixida (que ofereix una identitat competent) com les possibilitats de determinació de quina és la vida preferida de les persones.

A parer nostre, les propostes de la pràctica narrativa que han desenvolupat són un complet i complex entramat de propostes teòriques i, especialment, pràctiques, que permeten afrontar la ruptura d'aquest rol d'expert i aquesta realitat objectiva i observable que plantegen les tesis postestructuralistes.

## La dimensió relacional del treball social

La dimensió relacional del treball social situa les persones, les famílies i els grups comunitaris al centre de la relació, abandonant les posicions del professional com a centre de poder i com a expert en les relacions i en la solució de problemes dels altres. Aquesta posició s'allunya de les aportacions d'un sol model i d'una sola visió del món, i assumeix les propostes que, des d'una perspectiva postestructuralista, proposen les avantguardes del treball social<sup>3</sup> en les "pràctiques narratives" (FREEDMAN i COMBS, 1996; FRIEDMAN, 2005; WHITE i EPSTON, 1993; WHITE, 2016; MADIGAN, 2011; DENBOROUGH, 2008, 2014, 2018), el "model centrat en solucions" (BERG, 1994, 2005; BERG i MILLER, 1996; DE SHAZER, 1992, 1999; WEINER-DAVIS i O'HANLON, 1990; LIPCHICK, 2004; SELEKMAN, 1996) la "indagació apreciativa" (COOPERRIDER, SORENSEN, WHITNEY i YAEGER, 2000) i l'"ajuda col·laborativa" (ANDERSON, 1999; MADSEN, 2007, 2011).

En la nostra experiència, l'interès per aquesta dimensió relacional i col·laborativa sorgeix de la indagació sobre quina

**La dimensió relacional del treball social situa les persones, les famílies i els grups comunitaris al centre de la relació, abandonant les posicions del professional com a centre de poder i com a expert en les relacions i en la solució de problemes dels altres**

<sup>3</sup> Per a desgràcia de tots, els treballadors socials espanyols desconeixem l'autoria i el paper exercit pels col·legues nord-americans, canadencs, australians i neozelandesos en el desenvolupament dels models de treball amb famílies i persones. La denominada "teràpia narrativa" i la "teràpia breu centrada en solucions" han estat creades per treballadors i treballadores socials.

és la forma més respectuosa, digna i efectiva de col·laborar amb les persones i les famílies en moments de dificultat; de la pràctica i l'experimentació desenvolupada amb persones, parelles i famílies en el context del Laboratori de Mediació i Orientació Familiar de la Universitat de les Illes Balears (<http://mediacionlab.uib.es/>), i de l'escolta de la queixa d'un gran nombre de col·legues professionals que manifesten una insatisfacció creixent amb la pràctica del treball social que desenvolupen en els serveis socials. Els procediments burocratitzats, la restricció de mitjans, una formació manifestament millorable o l'absència de mesures de cura institucional i de cura d'un mateix estan provocant, entre altres factors, que allò que va il·lusionar molts treballadors socials hagi perdut el seu significat original.

Madsen i Gillespie proposen una denominació metafòrica per a la pràctica dels professionals en els serveis socials i que es representa per la idea de "caminar i parlar" (MADSEN i GILLESPIE, 2014: 8). La metàfora de "caminar i parlar" representa entrar en relació amb una persona o una família per poder conversar-hi, conèixer-la i interessar-s'hi per comprendre, alhora que es proporcionen ajudes pràctiques. Aquesta ajuda pràctica, la relació i la conversa són útils quan estan vinculades a les històries que donen forma a les experiències de les persones: es tracta d'un parlar terapèutic. Amb aquest enfocament, el treball pot consistir a "asseure's i parlar" en funció de l'acord aconseguit amb les persones i famílies, i també a "caminar i parlar" al seu costat "de manera que es donin oportunitats per tenir altres experiències i canviïn les seves històries de vida" (MADSEN i GILLESPIE, 2014: 9). Aquesta metàfora dissol la falsa disjuntiva entre "treballar amb els recursos" (gestió de casos) o "treballar amb les relacions" (treball social clínic; MCTIGHE, 2018), i ens acosta a maneres d'afrontar la col·laboració amb les persones des d'un treball social relacional.

### Principis i criteris per a un treball social relacional i col·laboratiu

Col·locar-se en una posició congruent amb la pràctica del treball social relacional en la seva dimensió col·laborativa, en la proposta de "caminar i parlar", significa activar una actitud que es tradueix i es manifesta en la pràctica. Per això, és una proposta que es fonamenta en principis, té una filosofia i una visió del que poden ser les relacions col·laboratives en una relació d'ajuda. L'eix central és la relació al costat d'una actitud de col·laboració, allunyant-se de la posició de professional expert. Adopta una posició de "no saber" a través de la indagació apreciativa desenvolupada per un aliat

apreciatiu (el treballador o la treballadora social) que respectuosament formula preguntes a la recerca de possibilitats i s'interessa per "les altres històries" en les quals les persones i les famílies posen de manifest la seva capacitat de resistència i el seu ventall de competències. També podem proposar "asseure's i parlar", més propi d'una dimensió clínica-relacional i, probablement, més vinculada a l'exercici professional en els programes especialitzats.

Els criteris que ens serveixen de guia i referència per desenvolupar aquesta proposta de treball social relacional i col·laboratiu són els següents:

**1. Construir una relació.** Entenem que el compromís i el procés de construir una relació no és simplement un pas inicial abans d'arribar al treball "real" d'ajudar. És el nucli del treball social relacional i necessita ser atès sempre.

**2. Escoltar les persones i donar testimoni de la seva història.** L'important no és només escoltar sinó com escoltem. Escoltar per reconèixer el seu i el sofriment, per validar-lo, necessita del reconeixement de la seva capacitat d'aguantar i demana enconratar la seva capacitat de resistència i recuperació per continuar endavant. No només cal escoltar històries sinó també el significat, moltes vegades absent però implícit, que hi ha en aquestes històries.

**3. No jutjar.** La dimensió de col·laboració ens convida a canviar d'una postura relacional de disfunció reparadora "experta" a un "aliat" que ajuda les persones a visualitzar i avançar cap a una vida més desitjada amb atenció a problemes quotidians com la salut, la família, el treball, les pèrdues o un lloc per viure. No jutjar no significa no interessar-se per la situació que travessen les persones o les famílies. Conèixer és necessari, no obstant això, aquest conèixer no s'ha d'entendre com l'emissió d'un judici en forma de diagnòstic. L'avaluació, des d'aquesta perspectiva, és coavaluació, és codiagnòstic (CARDONA, CUARTERO i CAMPOS, 2017). És a dir, una valoració compartida en la qual no som els experts que emetem judicis i valoracions sinó més aviat aliats apreciatius que acompanyem les persones i les famílies en la identificació de les seves circumstàncies. Aquest treball es desenvolupa en col·laboració amb les persones.

**4. Cooperar, ajudar, donar suport.** Estem més d'acord amb una idea i una pràctica de "cooperar, ajudar, donar suport" que d'assistir. Les persones i les famílies prefereixen ser tractades amb respecte a la seva dignitat i la seva integritat. Es tracta d'una relació respectuosa que incideix en com s'experimenta la relació i genera una influència positiva sobre la possibilitat de canvi. Els esforços que contribueixen a un sentit de competència, connexió i esperança són més humans i més efectius.

**5. Respecte, humilitat i confiança.** Un treball social relacional ha de ser profundament respectuós, tenint sempre present la humilitat, la confiança i la responsabilitat mútua. Aquesta pràctica implica el reconeixement que no som només nosaltres els que entrem, amb el seu permís, en les vides de les persones amb les quals col·laborem. Elles també exerceixen influència en les nostres. És un camí d'anada i tornada que ens fa més rics, més humans i que ens ajuda a crear més oportunitats, i millors, per col·laborar amb les persones i les famílies.

**6. Curiositat.** La pràctica del treball social relacional se sustenta, també, en l'exercici de la curiositat genuïna i en la connexió emocional amb les persones. Això implica desprendre's intencionalment de les nostres idees preconcebudes en relació amb els altres, sigui per raons de gènere, orientació sexual, ètnia, edat, cultura o circumstància, que provoquen el malestar de les persones amb les quals col·laborem. La curiositat a la qual fem referència és apreciativa, és a dir, està especialment interessada a conèixer, des d'una posició de "no saber" (ANDERSON i GOOLISHIAN, 1995) el que funciona, les competències, les habilitats, els punts forts, els coneixements i les experiències de superació de les persones per sobre de febleses, problemes o fracassos del passat o del present. Els problemes no són negats ni minimitzats.

**7. Cocrear possibilitats i mantenir l'esperança en el canvi.** La pràctica del treball social relacional creu amb fermesa que el canvi és possible i que existeixen motius per a l'esperança (SELEKMAN, 1996). Això també significa confiar en les competències i les capacitats de les persones per sobre de les dificultats i problemes a què s'enfronten. Capacitats per canviar, aprendre i créixer. Hem de creure, i podem fer-ho, en les possibilitats, en la creació de discursos, experiències i històries preferides en les quals les persones recobren l'adreça de les seves vides. És preferible indagar apreciativament el que és i podria ser, que no simplement el que no és i hauria de ser. Això facilita obrir dimensions de futur i de possibilitats i no significa minimitzar les dificultats del moment present. Aquest exercici relacional ens ha de permetre obrir la porta a una de les idees més brillants que van elaborar White i Epston (1990): "les persones són les persones i els problemes són els problemes". Facilitar i acompanyar les persones en la seva indagació sobre les àrees de competència o els moments i situacions d'èxit, dignitat, respecte i orgull té efectes poderosos en les identitats preferides que desitgen construir. Els camins del canvi són diversos i són les persones les que els construeixen.

**8. Participar en els processos d'empoderament.** Entenem que empoderar significa exercir el poder i la capacitat de decidir. Com a aliats apreciatius que col·laboren en els processos de canvi de les persones i famílies, entenem que una de les formes més importants d'exercir aquesta col·laboració és la formula-

Això també significa confiar en les competències i les capacitats de les persones per sobre de les dificultats i problemes a què s'enfronten

ció d'aquelles converses que facin possible, que facilitin que les persones puguin construir històries alternatives en les quals es reflecteixin les seves opcions de vida preferida.

Els resultats de recerca ens diuen alguna cosa sobre la importància de centrar la nostra atenció en la relació i la col·laboració quan acceptem transitar amb les persones. Per a nosaltres, aquests resultats reflecteixen, amb extraordinària contundència, quines són les línies de treball preferent sobre les quals aprofundir.

La recerca sobre quins factors prediuen els canvis en les persones que sofreixen examina les contribucions de bons resultats a les àrees de benestar infantil, psicoteràpia i camps relacionats (DUNCAN, MILLER i HUBBLE, 2003). Les evidències assenyalen que el 40% dels resultats de les teràpies<sup>4</sup> es vinculen a factors atribuïbles a les persones, és a dir, el que les persones fan, pensen i desenvolupen en la seva vida quotidiana. El 30% és atribuïble a la relació, l'empatia, el respecte i l'autenticitat de la relació d'ajuda. El 15% és atribuïble a l'esperança i al canvi desitjat que és compartit entre la persona i el professional, i el 15% restant és atribuïble a les tècniques aplicades durant els processos de treball. Si les competències, habilitats, coneixements, actituds, història, experiències i xarxes relacionals de les persones són les variables més importants per al canvi, té sentit buscar, subratllar i incentivar les capacitats de les persones i les seves relacions. Si la qualitat de la relació i l'esperança en el canvi són factors predictors, llavors la nostra proposta relacional és central. La recerca sobre el poder de l'aliança reflecteix nombroses troballes i és un dels millors predictors de bons resultats (DUNCAN, MILLER i SPARKS, 2004; TURNELL, 2012). En la pràctica quotidiana del treball social, sigui quin sigui el seu nivell d'intervenció, sovint ens veiem temptats a donar orientacions sobre el que les persones haurien o podrien fer. No obstant això, la recerca torna a posar en evidència en les seves troballes que els resultats de l'orientació són escassament efectius. Sobell (2013) indica que solament entre el 5% i el 10% de les persones experimenten algun canvi quan se'ls ofereix un consell.

**9. L'enfocament narratiu guia la pràctica del treball social relacional.** Les històries que escoltem i compartim amb les persones i famílies són històries narrades i històries viscudes, però, sent històries saturades de dificultats, no són les úniques històries possibles. La pràctica i les converses ens han ensenyat a entendre que les històries dominants saturades de problemes (històries constretes, com les anomena Cobb, 2016) impedeixen tenir present les històries alternatives que expresen moments i situacions de competència, dignitat, resistència

<sup>4</sup>No disposem de dades relacionades amb el coneixement de les variables predictors de canvis exitosos en la pràctica del treball social.

i possibilitats. Les històries viscudes confereixen sentit d'identitat a les persones i, en conseqüència, històries de dèficits, dolor, fracàs i incompetència limiten les possibilitats de les persones pel fet de percebre's a si mateixes com a incompetents. Així, entenem que el marc narratiu entén la vida i les dificultats de les persones en funció del motlle de les històries que les persones expliquen, creuen i amb les quals donen sentit al món on viuen, pel fet de compartir-les sempre amb el marc sociocultural que transitem.

Sovint es pot observar que les històries dominants satures de problemes etiqueten les persones. Les etiquetes d'"alcohòlic", "negligent", "boig", "discapacitat" o "immigrant", entre moltes altres, pressuposen amb molta facilitat identitats, atributs, dèficits, dolor i futurs en els quals el canvi és gairebé impossible. Però la identitat no és estàtica, no és fixa, canvia amb les experiències i les relacions que mantenim al llarg del temps. Com s'assenyala a l'obra de Madsen i Gillespie: "Viure no tracta del trobar-se a si mateix. Viure va de crear-te a tu mateix" (MADSEN i GILLESPIE, 2014: 15).

Des de la nostra perspectiva, canviar significa que les persones o famílies puguin tenir les condicions per prendre decisions en relació amb la vida preferida que desitgen. Una part del nostre treball consisteix a generar aquestes condicions. Per a això serà necessari mantenir converses terapèutiques, realitzar bones preguntes, sorprendre'ns quan elles redescobreixin algun dels seus sabers, alegrar-nos dels seus petits descobriments i fer-los-ho saber demostrant afecte i reconeixement. No és un procés màgic on es redescobreix un saber i es genera un canvi. Un procés basat en converses terapèutiques<sup>5</sup> que requereix flexibilitat i esperança en les seves possibilitats. També requereix de la nostra motivació, curiositat i interès per tornar a preguntar una vegada i una altra sobre les seves capacitats i competències, els seus somnis i esperances. Amb el nostre treball generem espais i trobades amb les persones perquè puguin ampliar les seves possibilitats de definir, imaginar, acolorir i planejar la vida preferida que voldrien viure. Aquesta construcció d'una història de vida alternativa projecta un escenari de futur, d'esperances i de reptes: cap a on les persones volen anar.

**Amb el nostre treball generem espais i trobades amb les persones perquè puguin ampliar les seves possibilitats de definir, imaginar, acolorir i planejar la vida preferida que voldrien viure**

<sup>5</sup> "Tota activitat humana dirigida a disminuir, alleujar o suprimir el sofriment dels altres, induint o facilitant canvis físics, psicològics o relacionals, és terapèutica" (COLLETI i LINARES, 1997: 18).

## El com: mapes per a la relació i la col·laboració

Les pràctiques col·laboratives se centren en la creació d'un marc relacional que se sustenta en compromisos de treball fermes amb les persones i les famílies. Des de la perspectiva narrativa podem establir algunes guies<sup>6</sup> que poden orientar les converses (WHITE, 2016) fins i tot sabent que una conversa narrativa no està rígidament estructurada.

TAULA I. VISIÓ GENERAL DEL MAPA DE CONVERSACIÓ NARRATIVA		
<b>DESENVOLUPAR LA RELACIÓ: CONNECTAR AMB LES PERSONES I INTERESAR-SE PER LES ESPERANCES</b>		
<b>HISTORIAR EL PROBLEMA I INICIAR LA DOBLE ESCOLTA</b>		
Escollir la història saturada de problemes.	Iniciar la desconstrucció i aclarir significats.	
<b>INICIAR L'EXTERNALITZACIÓ: SEPARAR ELS PROBLEMES DE LES PERSONES</b>		
Donar nom als problemes i historiar-los.	Buscar la influència que exerceixen els problemes sobre la persona o família.	
	1. Influència dels problemes sobre les persones.	2. Influència de les persones sobre els problemes.
	Posar de relleu les excepcions i les situacions úniques i excepcionals en les quals els problemes no poden exercir la seva influència.	
<b>CREAR MÉS DIFERÈNCIA EN RELACIÓ AMB LAS EXCEPCIONS I DEMANAR A LES PERSONES QUE EMETIN UN JUDICI: QUINA ÉS LA VIDA PREFERIDA?</b>		
<b>RASTREJAR LA HISTÒRIA DE LES EXPERIÈNCIES SATISFACTÒRIES I DESTACAR ELS SIGNIFICATS</b>		
<b>SOL·LICITAR EL CAMÍ A SEGUIR. FER UN PLA PER ASSOLIR LA META PREFERIDA</b>		

Font: Campos i Cardona (2018).

Un resum sintètic de la proposta d'ajuda col·laborativa el podem trobar a Madsen (2011). En els dos casos, és la pràctica narrativa de l'externalització, la doble escolta, les conversacions de remembrança i de re-autoria el que guia les converses.

<sup>6</sup> La manca d'espai impedeix desenvolupar l'ampli camp dels mapes de la pràctica narrativa. Per descriure els mapes i la pràctica a fons, vegeu White (2016).

TAULA II. VISIÓ GENERAL DEL MAPA D'AJUDA COL·LABORATIVA	
<b>VISIÓ</b> Quines esperances tens? A on t'agradaria anar, a la teva vida?	
<b>OBSTACLES/DESAFIAMENTS</b> Què és el que impedeix assolir la vida desitjada.	<b>SUPORTS</b> Què t'ajuda a arribar-hi? Qui o què serveix de suport.
<b>PLA</b> Què ha de passar, què hem de fer per assolir la vida preferida?	

Font: Madsen (2011).

A la pràctica, implica fer el següent:

1. Desenvolupar una co-recerca col·laborativa. Contribuir i fer possible que les persones i famílies tinguin accés als seus propis coneixements, amb la intenció de facilitar la creació d'històries alternatives no saturades de dificultats i problemes. Això significa creure fermament en les possibilitats, competències, valors, habilitats i experiències de les persones i les famílies.
2. Construir unes bases relacionals perquè les persones i les famílies es comprometin en el procés de co-recerca i canvi. Això es tradueix en la construcció d'una aliança terapèutica o d'ajuda: connectar abans que canviar. Els professionals participen en esforços concrets per ajudar a les persones a realitzar els canvis desitjats en les seves vides. Això és al cor de caminar i parlar.
3. Contribuir que les persones i les famílies visualitzin i s'imaginin quina direcció prefereixen donar a les seves vides.
4. Transitar al costat de les persones per identificar els factors o elements que dificulten o impulsen la direcció que prefereixen donar a les seves vides ("panorama de consciència").
5. Ajudar les persones a canviar la seva relació amb els factors que dificulten seguir la direcció que prefereixen donar a les seves vides ("converses d'externalització").
6. Donar suport a les persones i les famílies per incrementar i expandir la seva relació amb els factors que sostenen i impulsen la direcció que prefereixen donar a les seves vides ("panorama d'acció, converses de bastida i migració d'identitat").
7. Participar amb les persones a desenvolupar xarxes i comunitats que donin suport al desenvolupament de la vida que prefereixen viure ("converses de remembrança, cerimònies de definició i testimonis externs"). Una activitat que s'al·ludeix, però que mai s'identifica directa-



ment en les històries compartides fins ara, és escoltar, sostenir i donar testimoni de la pròpia història de les persones. Aquesta ben pot ser l'activitat d'ajuda més important de totes.

## Per concloure

Les pràctiques col·laboratives se situen en el nucli central d'una manera d'entendre el treball social relacional. Una forma respectuosa, compromesa i afectuosa que significa el manteniment de quatre fars a través dels quals guiar la relació:

- a) Tenir curiositat genuïna per conèixer les històries que configuren les identitats de les persones, respectant els seus marcs socioculturals i honorant la saviesa pròpia de les persones i les famílies. Cada persona, família o comunitat és com una cultura única amb un estil de vida propi. En col·laborar amb ells, quan ens relacionem amb ells hem d'adoptar una actitud de descobriment d'éssers singulars i únics que ens obren les portes de les seves vides, a les seves relacions i a les seves cultures. Podem entrar respectuosament, sense jutjar, avaluar o etiquetar, sense diagnosticar, interessant-nos pel que hi ha i que funciona, més que no pas pel que no hi ha i no funciona, abandonant la posició superior de professionals experts.
- b) Creure fermament en les possibilitats i centrar-se en els recursos personals, relacionals i ecològics de les persones i les famílies. Totes les persones i famílies atresoren competències, coneixements i capacitats particulars que els permeten canviar, créixer i aprendre, sobreposar-se a les crisis i a les pèrdues. Podem facilitar la creació de marcs de possibilitats si, al costat, es destaca el que és i podria ser, en lloc del que no és i hauria de ser, sense que això signifiqui ignorar les dificultats i les incerteses. No obstant això, les persones no són els seus problemes. Un enfocament relacional que busca la co-creació de possibilitats identifica i busca conèixer el que funciona i construeix senders per aconseguir la vida preferida.
- c) Treballar conjuntament co-construint el procés i la relació de treball, acomodant-nos a les singularitats de les persones i les famílies. Si creiem que les persones sovint són més enginyoses del que creiem, el nostre treball en conjunt pot convertir-se en un procés de col·laboració que es basa en el coneixement i les habilitats de les dues parts.
- d) Activar pràctiques d'apoderament i mantenir-nos compromesos amb les persones i amb el procés. Però el veritable apoderament significa trobar una manera de

conversar amb les persones perquè puguin construir la vida que prefereixin i prendre per si mateixos, mitjançant un procés reflexiu, les decisions que els condueixin cap al canvi desitjat.

### Bibliografia

- ANDERSEN, T. *El equipo reflexivo. Diálogos y diálogos sobre los diálogos*. Barcelona: Gedisa, 1994. ISBN: 9788474324785.
- ANDERSON, H. *Conversaciones, lenguaje y posibilidades*. Buenos Aires: Amorrortu, 1999. ISBN: 9789505180790.
- ANDERSON, H.; GOOLISHIAN, H. El cliente es el experto: un enfoque de la terapia del “no-saber”. *Sistemas familiares*, 1995, vol. 11, núm. 3, 9-22.
- BERG, I. *Family Based Services: A Solution-Focused Approach*. Nova York: W. W. Norton, 1994. ISBN: 9780393701623.
- BERG, I. *Brief coaching for lasting solutions*. Nova York: W. W. Norton, 2005. ISBN: 9780393704723.
- BERG, I.; MILLER, S. *Trabajando con el problema del alcohol. Orientaciones y sugerencias para la terapia breve de familia*. Barcelona: Gedisa, 1996. ISBN: 847432596X.
- CAMPOS, J.; CARDONA, J. *Mediación narrativa con familias en conflicto*. 2018 (en premsa).
- CARDONA J., CUARTERO, M. y CAMPOS, J. F. El diagnóstico relacional colaborativo (I). *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, núm. 24, 67-90. ISSN-e: 1989-9971.
- COBB, S. *Hablando de violencia. La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa, 2016. ISBN: 9788416572045.
- COLLETTI, M.; LINARES, J. *La intervención sistémica en servicios sociales con familias multiproblemáticas*. Barcelona: Paidós, 1997. ISBN: 9788449304385.
- COOPERRIDER, D.; SORENSON, P.; WHITNEY, D.; YAEGER, T. (ed.). *Appreciative Inquiry: Rethinking Human Organization Toward a Positive Theory of Change*. Champaign, IL: Stipes Publishing, 2000. ISBN-13: 9780875639314.
- DE SHAZER, S. *Claves en psicoterapia breve*. Barcelona: Gedisa, 1992. ISBN: 9788474324426.
- DE SHAZER, S. *En un origen las palabras eran magia*. Barcelona: Gedisa, 1999. ISBN: 8474327075.
- DENBOROUGH, D. *Collective Narrative Practice: Responding to individuals, groups, and communities who have experienced trauma*. Adelaida: Dulwich Centre Publications, 2008. ISBN: 978-0975218051.
- DENBOROUGH, D. *Retelling the Stories of Our Lives: Everyday Narrative Therapy to Draw Inspiration and Transform Experience*. Nova York: W. W. Norton, 2014. ISBN: 978-0393708158.
- DENBOROUGH, D. *Do you want to hear a story? Adventures in collective narrative practice*. Adelaida: Dulwich Centre Publications, 2018. ISBN: 978-0648154501.
- DERRIDA, J. *La voz y el fenómeno*. Madrid: Pre-Textos, 1993. ISBN: 8485081692.
- DERRIDA, J. *La escritura y la diferencia*. Barcelona: Anthropos, 2013. ISBN: 9788415260486.
- DUNCAN, B.; HUBBLE, M.; MILLER, S. *Psicoterapia con casos imposibles, tratamientos efectivos para pacientes veteranos de la terapia*. Barcelona: Paidós, 2003. ISBN: 9788449314230.
- DUNCAN, B.; MILLER, S.; SPARKS, J. *The heroic client: A revolutionary way to improve effectiveness through client-directed, outcome-informed therapy*. San Francisco: Jossey-Bass, 2004. ISBN: 9780787972400.
- FOUCAULT, M. *Vigilar y castigar*. Madrid: Siglo XXI, 1976. ISBN: 9789682301179.
- FOUCAULT, M. *Microfísica del poder*. Madrid: La Piqueta, 1979. ISBN: 9788474430172.

## Bibliografia

- FREEDMAN, J.; COMBS, G. *Narrative therapy: The social construction of preferred realities*. Nova York: Norton, 1996. ISBN: 9780393702071.
- FRIEDMAN, S. *El nuevo lenguaje del cambio*. Barcelona: Gedisa, 2001. ISBN: 9788474327632.
- FRIEDMAN, S. *Terapia familiar con el equipo de reflexión*. Buenos Aires: Amorrortu, 2005. ISBN: 9789505181117.
- LIPCHIK, E. *Terapia centrada en la solución. Más allá de la técnica*. Buenos Aires: Amorrortu, 2004. ISBN: 978-9505181063.
- MADIGAN, S. *Narrative Therapy*. Mass: American Psychological Association, 2011. ISBN: 9781433808555.
- MADSEN, W. C. *Collaborative Therapy with Multi-Stressed Families (2<sup>nd</sup> Ed)*. Nova York: Guilford Press, 2007. ISBN: 9781593854348.
- MADSEN, W. C. Collaborative helping maps: A tool to guide thinking and action in family-centered services. *Family Process*, 2011, 50, 529–543. ISSN: 00147370.
- MADSEN, W.; GILLESPIE, K. *Collaborative Helping*. NJ: Wiley & Sons, 2014. ISBN: 9781118567630.
- MCTIGHE, J. *Narrative Theory in Clinical Social Work Practice*. NJ: Springer, 2018. ISBN: 9783319707877.
- O'HANLON, B. *Desarrollar posibilidades*. Barcelona: Paidós, 2001. ISBN: 9788449310782.
- SEIKKULA, J.; ARNKIL, T. *Diálogos terapéuticos en la red social*. Barcelona: Gedisa, 2016. ISBN: 9788425437748.
- SEIKKULA, J.; ARNKIL, T. *Open Dialogues and Anticipations*. Helsinki: National Institute for Health and Welfare, 2017. ISBN: 9789523020214.
- SELEKMAN, M. *Abrir caminos para el cambio*. Barcelona: Gedisa, 1996. ISBN: 9788474325768.
- SOBELL, L. Using motivational interviewing with difficult clients. Keynote address at International Social Work Conference sponsored by University of Applied Sciences Northwestern Switzerland. Olten, Switzerland, 2013.
- TURNELL, A. *The signs of safety: A comprehensive briefing paper*, 2012. Disponible en línea en: <<http://www.signsofsafety.net>> (Consulta: 11 setiembre 2018).
- WINER-DAVIS, M.; O'HANLON, W. *En busca de soluciones*. Barcelona: Paidós, 1990. ISBN: 9788475096117.
- WHITE, M. *Mapas de la práctica narrativa*. Santiago de Chile: Ediciones Pranas Chile, 2016. ISBN: 978-9569719011.
- WHITE, M.; EPSTON, D. *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós, 1993. ISBN: 9788475099255.
- WATZLAWICK, P. *La realidad inventada*. Barcelona: Gedisa, 1994. ISBN: 8474322456.

# Serveis socials bàsics, administració i burocràcia

## Basic social services, administration and bureaucracy

Montserrat Mestres Angla<sup>1</sup>

### Resum

L'article planteja una reflexió sobre què implica la burocràcia com a sistema d'organització de les administracions públiques i el posicionament dels serveis socials bàsics, i en concret dels treballadors socials. Planteja el dubte de si és possible introduir canvis en la burocratització dels serveis socials en el marc d'una administració local que ens condiciona i interpel·la, així com la possible necessitat d'un esforç més gran per entendre el sector públic en tota la seva dimensió, d'incrementar el diàleg amb altres departaments, i d'aportar el valor de la mateixa disciplina al servei d'una administració millor.

**Paraules clau:** Administració pública, organització, burocràcia, serveis socials bàsics, treballadors socials.

### Abstract

This article offers a reflection on what bureaucracy entails as an organisation system within the public administration, and the positioning of basic social services, particularly social workers. It questions whether changes may be incorporated into the bureaucracy of social services under the auspices of a local authority by which we are conditioned and which we must report to, as well as the need for greater effort in understanding the public sector in its entirety, enhanced interdepartmental communication, and a vindication of the value of the discipline to allow for more effective administration.

**Key words:** Public administration, organisation, bureaucracy, basic social services, social workers.

*Per citar l'article:* MESTRES ANGLA, Montserrat. Serveis socials bàsics, administració i burocràcia. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 44-54. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Llicenciada en Antropologia i diplomada en Treball Social, cap de servei d'Acció i Cohesió Social de l'Ajuntament de Manresa.

## Introducció

Els serveis socials bàsics han sofert canvis importants durant els últims anys. Un dels més importants és que el nou marc social i polític ha empès a la burocratització de la praxi del treball social, tal com molt bé queda palès en el dictamen sobre els serveis socials bàsics a la província de Barcelona, editat pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya l'any passat (GINESTA, 2017). Jo mateixa, en més d'una ocasió, he escrit sobre els perills que suposa aquesta burocratització per a la bona pràctica professional (MESTRES, 2011).

De fet, la crítica a la burocràcia en general –associada a l'excés de tràmits administratius i passos a fer per donar resposta a una situació determinada– forma part d'un pensament generalitzat entre la població, enfortit per una constant denúncia als mitjans de comunicació dels seus efectes negatius. Com no s'ha de criticar, per tant, que la burocràcia entri de ple en els serveis socials, a qui es fa l'encàrrec de donar resposta a necessitats humanes bàsiques.<sup>2</sup> Unes necessitats que van, actualment, des de garantir la subsistència fins al ple desenvolupament personal i col·lectiu a partir de la proximitat i el respecte a la singularitat de cadascú. Estem d'acord, d'entrada, en la necessitat de trobar mecanismes polítics i tècnics que permetin superar l'actual estat de burocratització.

No obstant això, després de molts anys de gestió a l'administració i als serveis socials, d'observar què passa, d'aprofundir en com trobar solucions als problemes i de procurar adquirir coneixements complementaris i més amplis que serveixin per fer-hi front, em qüestiono si aquesta crítica a la burocràcia és parcial i massa superficial, i ens serveix com a refugi per anar tirant sense gaires canvis, esperant que amb més personal, més administratius, més solucions polítiques, ens ho resolguin algun dia i per fi ens puguem dedicar plenament a fer “la nostra feina”. Em plantejo si potser denunciem la burocràcia sense entendre què és realment, el perquè i la seva finalitat última. Si ho fem sense aprofundir en el que implica i si, amb això, ens acomodem i renunciem a contribuir a la superació dels seus efectes perversos, que moltes vegades contradueixen la seva pròpia essència i lògica. Em pregunto si amb una crítica frontal, com allò totalment aliè a nosaltres, estem defugint de participar activament en el canvi d'organització que demanen les nostres administracions i a on nosaltres podríem aportar valor.

La necessitat d'una gestió millor per a la intervenció social és una preocupació que manifestem sovint. L'esforç de sistematitzar millor, partint del nostre coneixement professional,

**Em pregunto si amb una crítica frontal, com allò totalment aliè a nosaltres, estem defugint de participar activament en el canvi d'organització que demanen les nostres administracions i a on nosaltres podríem aportar valor**

<sup>2</sup> Veg. la piràmide de necessitats humanes bàsiques d'Abraham Maslow, psicòleg humanista (1908-1970).

els procediments a seguir, les eines a utilitzar, els mètodes a aplicar segons la tipologia de necessitat, etc., són reptes que tenim sobre la taula, amb dificultats per dedicar-hi el temps i l'esforç suficient i moltes vegades amb una minsa capacitat innovadora. I quan ho fem ho compartim poc. Disposem d'un munt de bones pràctiques que no queden documentades i, per tant, que es mantenen desconegudes més enllà d'on s'apliquen. Però aquests reptes ens els plantejem com una reflexió interna, com si les dificultats de la gestió en els serveis socials bàsics els haguem i puguem resoldre sols, al marge d'un entorn que ens condiciona i ens interpel·la, al qual, sovint, veiem hostil i amb el qual mantenim escàs diàleg.

Amb la intenció d'aportar reflexió sobre el canvi i la millora que volem, em sembla necessari reflexionar a l'entorn del paper de la burocràcia des d'una mirada diferent de la que és habitual. Intentaré explicar-me, conscient que no és fàcil qüestionar més coses en uns moments en què els serveis socials es troben sotmesos a una pressió social excessiva produïda pel malestar general. I en un entorn on els treballadors socials han de moure's enmig d'una administració superada i fragmentada, a voltes incoherent, i una població vulnerable però exigent alhora.

El que intento explicar no em resulta senzill. Corro el perill que s'entengui com una crítica negativa als serveis socials públics, cosa que està lluny de la meva intenció. També corro el risc de compartir uns dubtes en un moment no adequat, donada la situació de fragilitat en què es troben els serveis socials davant el dilema sobre què són i què voldrien i haurien de ser. Voldria que s'entengués com una reflexió personal que encarna dubtes i segurament contradiccions, amb la intenció d'obrir un espai nou de reflexió i debat.

### Els serveis socials i l'administració local

El marc legal dels serveis socials (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials a Catalunya) defineix el paper i les competències municipals, atorgant a les administracions locals competència plena en matèria de serveis socials bàsics. Així, doncs, aquests formen part del cos central de l'actuació municipal.

Val a dir que el reconeixement legal dels serveis socials com a part central en l'estructura funcional i orgànica dels ajuntaments ha estat un procés llarg, de més de trenta anys, durant el qual els serveis socials s'han anat definint a partir del seu propi saber professional i del coneixement sobre anàlisi organitzativa, gestió d'equips humans, gestió de processos, etc. Han anat encaixant el seu propi funcionament -basat en equips multidisciplinaris, en circuits de coordinació i cooperació, treball en xarxa, etc.- en el marc de l'organització que els ha comparat i legitimat: l'administració. Una administració que

té la seva pròpia lògica i funcionament i que, encara avui, té veritables dificultats per assumir la centralitat dels serveis socials. Una administració que, alhora, ha de respondre a una societat plural i desigual, amb mecanismes molt potents d'exclusió. Com assenyala Fernando Fantova, "quan la intervenció social ha de donar resposta a necessitats socials que són considerades, en més o menys mesura, com un assumpte de responsabilitat pública o social, se'n deriva l'expectativa de regulació i sosteniment de la intervenció social per part dels poders públics o el cos social, creant-se una condició paradoxal de la intervenció social com a subsistema al qual s'encarrega el treball per l'autonomia i la inclusió per part d'un sistema social que és estructuralment alienant i exclouent" (FANTOVA, 2005).

Així, als serveis socials se'ls atribueix la finalitat de treballar per una atenció personalitzada, integral, pròxima, en què la subjectivitat i la percepció que tenen els individus i els grups sobre la seva realitat, alhora que el seu projecte de vida i futur, tenen un pes central en la modulació d'aquesta intervenció. Però aquest encàrrec el reben en el marc d'una administració "impersonal" -que no vol dir inhumana- que es regula per procediments legals, normatius, basats en una suposada objectivitat, imparcialitat i equitat, a on les interpretacions particulars no tenen lloc.

L'esforç d'aquest encaix no és fàcil. Fins al moment ha anat a càrrec dels gestors, a voltes treballadors socials, a voltes persones d'altres disciplines. Mentre els treballadors socials dels serveis socials bàsics s'han centrat en la intervenció social a partir del coneixement professional, sense conèixer prou ni entendre el perquè d'algunes decisions administratives, i patint en més d'una ocasió, resolucions o decisions normatives i organitzatives que els han resultat complicades i fins i tot alienes. En resum, els serveis socials s'han configurat com un subsistema dins dels mateixos ajuntaments, amb una dinàmica i organització pròpia singular i diferent de la pròpia administració, més gerencial. L'administració ho ha permès i emparat durant anys -com no podia ser d'altra manera, amb tot el que resolen!- però sense moure la seva pròpia lògica, amb greus resistències i amb una actitud poc dialogant i poc innovadora que s'allunya de fer possible una veritable integració. Moure's en aquest encaix suposa un esforç afegit a l'exercici de la pròpia disciplina, perquè el treballador social es troba moltes vegades lluitant contra dinàmiques administratives que veu com un obstacle o fre al desenvolupament de la seva professió i del sistema, i afegeix pressió a una situació que per si ja és complexa.

És en les dificultats d'aquest encaix i en el paper dels treballadors socials on vull centrar la meua reflexió i plantejar algunes qüestions. Però abans necessito puntualitzar alguns conceptes.

## Burocràcia versus burocràcia

La paraula *burocràcia* suscita negativitat, quelcom dolent, pervers i inútil. En el mateix *Diccionari de la llengua catalana* trobem que en primer lloc es defineix com “autoritat, influència excessiva dels funcionaris públics en el negoci de l’estat”. Des d’aquest punt de vista, els reformadors socials contemporanis utilitzen *burocràcia* “com a terme que aglutina els defectes de les grans organitzacions. En la seva concepció és sinònim de *despesa, inèrcia, parpelleig excessiu* i altres disfuncions; per tant la burocràcia és quelcom a què ens hauríem d’enfrontar” (DU GAY, 2012: 203).

Però no és aquesta concepció de la burocràcia a la qual em refereixo, sinó al tipus d’organització que es caracteritza per una atribució clara de tasques i poders en una estructura jeràrquica professionalitzada i una normativa racional i establerta formalment que permet la consecució eficient de la finalitat i elimina l’arbitrarietat i l’autoritarisme (FANTOVA, 2005: 206).

Des d’aquest punt de vista, per tant, la burocràcia és un tipus d’organització, racional i ordenada, sotmesa a la norma i la jerarquia, amb l’objectiu d’aconseguir una actuació amb eficàcia i eficiència. En teoria la burocràcia és un sistema organitzatiu basat en l’objectivitat, que pretén allunyar-se del favoritisme i la corrupció. Aquest sistema organitzatiu és el model ideal que actualment impera en les administracions públiques, i respon a uns principis rigorosos sistematitzats, definits i defensables, al marge de les connotacions negatives del terme. Totalment d’acord amb l’afirmació de Paul du Gay quan ens diu que considerar la burocràcia, d’entrada, com una organització ineficaç “pot reflectir una comprensió superficial de la burocràcia i, potser, una visió estreta del sector públic” (DU GAY, 2012: 188). Perquè si l’administració pública és una estructura orgànica que integra aquell conjunt d’organismes i persones que treballen al servei de l’Estat orientada al bé comú, en estricte complement de la llei, amb exigència tècnica i sota direcció política, podem entendre que, donat els seus objectius, la seva organització és necessàriament singular.

La connotació negativa del terme *burocràcia* no és, però, fortaïta ni gratuïta, sinó el resultat d’aquelles pràctiques que s’han anat allunyant del tipus ideal organitzatiu, algunes vegades amb conseqüències nefastes i contradictòries en si mateixes. Existeixen, per desgràcia, massa exemples d’aquesta mala praxi burocràtica.

## Administració local i burocràcia

Com ja he dit i tots sabem, els serveis socials bàsics formen part de l’administració local que es caracteritza per un tipus d’organització pública concreta regida per lleis, reglaments i

En teoria la burocràcia és un sistema organitzatiu basat en l’objectivitat, que pretén allunyar-se del favoritisme i la corrupció



procediments específics. A l'àmbit funcional estan caracteritzats per un sistema burocràtic que pretén ajustar els mitjans i finalitats al principi de racionalitat normativa legítima i que, per tant, no pretén reduir l'esfera pública simplement a un tema administratiu, sinó que pretén donar forma de manera racional, ordenada, transparent, a la voluntat política i democràtica

La burocràcia, com a tal, és un sistema de funcionament que té la seva pròpia lògica i que pretén donar resposta a uns principis determinats en què es basa l'administració pública: legalitat, objectivitat, interessos generals, transparència, eficàcia i eficiència... En aquesta línia, fins i tot grans detractors de la burocràcia en l'esfera econòmica i defensors aferrissats del capitalisme en la seva màxima expressió, com Ludwig von Mises, ens diuen "Hem de tornar a contestar aquestes objeccions que la burocràcia, en si, no és ni bona ni dolenta... Hi ha un camp, el del control de l'aparell del govern, en el qual els mètodes burocràtics són imprescindibles" (VON MISES, 2005: 68).

Per entendre la burocràcia com a sistema organitzatiu ideal, hem de fer menció al gran pensador alemany Max Weber.<sup>3</sup> L'autor ens parla de la importància de la igualtat davant la llei i que el reclam de les garanties legals contra l'arbitrarietat exigeixen una "objectivitat" formal i racional de l'administració, en oposició al desplegament personalment lliure de la "gràcia" de les antigues dominacions patrimonials. Alhora que aprofundeix en el sistema organitzatiu, i el que implica i les seves característiques, ens parla de la figura del buròcrata i la necessitat de l'*ethos* que han d'encarnar com a servidors públics: amb un alt sentit de la responsabilitat pública han de respondre, en una estructura jeràrquica, a partir del màxim coneixement tècnic basat en una especialització i objectivitat, i amb estricta compliment de la llei. Per això els funcionaris o servidors públics han d'accedir al seu lloc a través del mèrit i la capacitat, amb alta competència tècnica, i han de ser fidels servidors públics, amb una actuació sotmesa a la legalitat i a l'interès públic, aplicant la norma i l'estandardització de procediments amb total imparcialitat. La seva actuació ha de ser el màxim "impersonal" possible, lluny de favoritismes i privilegis. Tot i així, com sostenen alguns autors: "Per a Weber l'èmfasi en la «impersonalitat» com a característica crucial de la racionalitat burocràtica no equival a una negació general de la humanitat. Es refereix a la capacitat de la burocràcia -guanyada amb gran esforç i fràgil en última instància- per tractar els individus com a casos, lluny del seu estatus o adscripció" (DU GAY, 2012: 159). En altres paraules, es tracta de tractar les persones per igual, al marge de la seva condició personal i social.

<sup>3</sup> Maximilian Weber (1864-1920), sociòleg, politòleg, filòsof, economista i jurista alemany, amb grans aportacions en el camp de la sociologia de les religions, la política i el govern, i en el camp econòmic i de les ciències socials.

L'*ethos* del buròcrata em fa pensar en l'*ethos* del treballador social que treballa a l'administració. Un *ethos* com a servidor públic, i més quan ocupa una plaça de funcionari a la qual ha accedit per oposició. Un *ethos* que implica estricta obediència a la llei i a una organització burocràtica i jeràrquica. I un *ethos* com a treballador social, fidel a una disciplina i al codi deontològic en què se sustenta. La veritat és que si bé teòricament sobre el paper podem traçar vincles entre un *ethos* i l'altre i definir un acoblament en els seus objectius (servei públic amb imparcialitat, objectivitat, rigor...), a la pràctica sí que pot existir i plantejar problemes ètics importants. Un exemple evident és el dilema que suposa al treballador social, alhora que funcionari, la resposta a una ordre o l'atenció d'un procediment que vulnera el secret professional a què es deu, i els límits del secret professional. La jerarquia a què es deu ha d'entendre molt bé la naturalesa de la seva disciplina i respectar-la, de la mateixa manera que el professional ha d'entendre molt bé que forma part d'una organització a la qual ha de ser fidel, i no un treballador social autònom subjecte a la seva pròpia norma.

Tot i que el qüestionament de la burocràcia ha estat un sistema creixent en les societats modernes, és cert que, com ens diu Gina Zabudovsky (2009: 57), la creixent importància de les estructures tecnoeconòmiques davant de la juridicollegal anuncien l'ascendent presència de la tecnocràcia, on l'organització del poder dels tècnics tendeix a substituir la presa de decisions i els buròcrates tradicionals, en un intent de buscar l'eficàcia. Així doncs, la burocràcia "tradicional" s'ha vist empenya a una transformació en els últims anys.

També la revolució tecnològica i la globalització de la informació ha fet que les burocràcies governamentals, i també aquelles burocràcies que s'apliquen en organitzacions econòmiques i fins i tot religioses (l'Església catòlica n'és un gran exemple) assumissin gradualment la necessitat de donar resposta a noves necessitats. En un món divers, plural, i una societat democràtica, la llei ha de tenir en compte la pluralitat de valors, la diversitat d'interpretacions de la realitat, de sentiments i motivacions, i per tant les organitzacions públiques s'han hagut d'adaptar a aquesta nova realitat. La recerca per millorar l'eficàcia i l'eficiència ha derivat en reformes importants i millores administratives, en l'impacte de l'actuació gerencial en el si de les administracions, en la constant recerca de noves formes jurídiques que ajudin a un millor servei públic i una millor governança participativa.<sup>4</sup> L'organització burocràtica clàssica s'ha anat transformant en sistemes organitzatius híbrids –que alguns defineixen com postburocràtics– a on sobreviuen tecnòcrates, buròcrates i gestors.

---

<sup>4</sup> Veg. l'àmplia bibliografia sobre la matèria al catàleg de publicacions oficials de l'Institut Nacional de Administraciones Pùblicas.

Tot i així, i sense que resti valor a totes aquestes aportacions i millores, al meu entendre el resultat acaba sent una simple modernització de la burocràcia, que segueix vigent en la seva essència, i de la qual no podem escapar. Com també ens recorda Zabłudovsky: “com a medul·la de tota organització de masses, la burocràcia constitueix una de les organitzacions socials de més difícil destrucció” (ZABLUDOVSKY, 2009: 155).

## Serveis socials bàsics i burocràcia

És aquest convenciment –el fet que malgrat que ens passem el dia refusant la burocràcia no podem escapar-nos-en– el que m’ha portat a plantejar la necessitat d’aprofundir-hi, de conèixer millor les seves característiques, d’apel·lar als principis a què serveix –legalitat, racionalitat, objectivitat, eficàcia– per poder sortir de la “gàbia de ferro”<sup>5</sup> on ens trobem. Potser coneixent millor el que implica podríem ajudar a superar les seves perversions i definir límits en la seva aplicació. Un límit clar, per exemple, l’hem de definir en els processos de control que volen assegurar l’equitat en l’accés de serveis i prestacions, que naturalment hi ha de ser però que a vegades són tan feixucs i complicats que aconseguen just el contrari d’allò per a què han estat dissenyats, l’exclusió de qui més ho necessita.

Una de les perversions més importants és la utilització de la burocràcia com a poder i control per part d’alguns funcionaris, que han oblidat el seu *ethos* de servidors públics i han desviat l’objectiu de la intervenció centrant-la en el procediment. Han oblidat que els procediments són un simple mecanisme al servei de l’objectiu però no són l’objectiu en si mateixos. Una altra de les perversions rau en què la necessària prudència i ritualisme deriva, massa vegades, en comportaments rutinaris, adaptatius a la cultura tradicional, al “sempre s’ha fet així”, sense deixar lloc a la innovació i creativitat tant necessaris en una societat canviant.

L’interessant article de Jose Ignacio Santás García en l’última *Revista de Treball Social* (SANTÁS GARCÍA, 2018: 25) explica de forma clara la necessitat de millorar la gestió per a una intervenció social millor. Efectivament, hem de gestionar millor de portes endins per ser més eficients i eficaços en el nostre dia a dia. Però, tanmateix, no oblidem que també ho hem de fer de portes enfora, en el marc d’una administració de la qual formem part. Ens hi juguem el reconeixement real, centralitat en el si de l’organització, alhora que, de ben segur, podem

**Una de les perversions més importants és la utilització de la burocràcia com a poder i control per part d’alguns funcionaris, que han oblidat el seu *ethos* de servidors públics i han desviat l’objectiu de la intervenció centrant-la en el procediment**

<sup>5</sup> Expressió utilitzada per Gina Zabłudovsky, amb la qual fa una clara referència a la “gàbia de ferro” en què ha derivat el capitalisme descrit per Max Weber al seu llibre més conegut: *L’ètica protestant i l’esperit del capitalisme*.

aportar saber i valor en la superació dels reptes que té la mateixa administració. Som especialistes en processos d'acompanyament i inclusió, coneixedors de les necessitats personals i socials, experts en la interacció social. Per tant, hem d'estar presents en la millora i redefinició d'aquesta burocràcia que ens atrapa perquè hi podem aportar valor i llum als grans reptes actuals. Però per fer-ho hem d'entendre i conèixer quins són els mecanismes burocràtics, el mateix llenguatge administratiu, els procediments bàsics establerts i llegir-los a la llum dels seus valors, fortaleces i debilitats. D'aquesta manera hi podem treballar justament a partir de donar la volta a les seves pròpies contradiccions.

En més d'una ocasió, com a cap de servei, he tingut debats encesos amb juristes i tècnics del meu ajuntament sobre com donar resposta a unes necessitats, en la regulació de determinats serveis, en la confecció de bases reguladores d'accés a determinades prestacions o ajuts, i alhora he fet de mitjancer entre el cos tècnic de serveis socials i aquests serveis. He viscut i visc en primera persona la important esclatxa que existeix entre els serveis socials i la resta d'administració, i les dificultats de trobar, a voltes, un llenguatge comú i fins i tot m'atreuria a dir una visió del món compartit.

Els serveis socials són valorats i apreciats, però no sempre dignificats ni reconeguts per la resta de l'organització, perquè són valorats des de la distància, amb poc interès pel que realment impliquen. Sobretot si no fan soroll i mantenen el malestar social a ratlla. Alhora els professionals viuen amb un sentiment de frustració en relació amb una organització que ignora, moltes vegades, bona part de les seves característiques més essencials, sense disposar d'eines que ajudin a posicionar-los d'una altra manera, amb un llenguatge, uns procediments i unes tècniques que poc tenen a veure amb la resta de departaments. Viuen sotmesos a una pressió legal i normativa que no afavoreix el desenvolupament de les seves potencialitats, però disposen de poca formació pública específica que els ajudi a sortir d'aquesta situació.

Al llarg del temps, si no es pren consciència d'aquest fet i no s'hi combat, els treballadors socials i altres professionals del sistema poden caure fàcilment en la "gàbia de ferro" que suposa la burocràcia administrativa, efectuant intervencions rutinàries, protocol·litzant la intervenció social centrada en respostes estandarditzades sense aprofundir en l'impacte dels resultats, assumint el malestar i la queixa contra la burocràcia com a part de la identitat professional, però sense disposar de les eines per plantar-hi cara. Si som administració hem d'aconseguir, sigui com sigui, no només fer-nos sentir, sinó formar part de l'organització en una posició central, no marginal, i per tant contribuir, també, a capgirar les pràctiques burocràtiques que han deixat de respondre a uns principis pels quals han estat dissenyats.

**Els serveis socials són valorats i apreciats, però no sempre dignificats ni reconeguts per la resta de l'organització...**

**...i viuen sotmesos a una pressió legal i normativa que no afavoreix el desenvolupament de les seves potencialitats**

A partir d'aquest raonament se'm plantegen molts dubtes i preguntes, i llanço en l'aire alguns reptes que potser hauríem d'afrontar:

- Els treballadors socials de l'administració social tenen una formació adequada i suficient sobre el tipus d'organització on treballen?
- Com impacta aquesta organització burocràtica en l'*ethos* dels treballadors socials que alhora són funcionaris?
- Si l'administració pública se sustenta bàsicament sobre una organització burocràtica, els serveis socials, i en concret els treballadors socials, tenen un coneixement bàsic sobre el que implica això?
- La burocratització dels serveis socials que hem de combatre implica una oposició frontal a la burocràcia, o conèixer millor els paràmetres en què es mou la mateixa organització per poder trobar l'encaix idoni que ens permeti avançar a partir d'un llenguatge compartit?
- Qualsevol procediment que es proposa i regula des dels serveis socials bàsics és prou sòlid i incorpora els requisits necessaris per encaixar en el marc d'una administració burocràtica?
- Davant del repte de la innovació administrativa, els serveis socials poden aportar valor a partir del privilegiat coneixement que tenen de la població, de les seves necessitats, i sobretot de la diversitat, i així ajudar a dissenyar processos que permetin més flexibilitat i adaptació als nous temps?
- Com podem trobar l'encaix de la nostra disciplina, que ens aboca a una mirada comprensiva del món, en el marc d'una organització jerarquitzada i normativitzada on, en nom de la imparcialitat i objectivitat, la rigidesa dels procediments és més habitual del que caldria?

Deixo aquestes preguntes en l'aire ja que no és la meva intenció donar respostes que no tinc, sinó compartir inquietuds i alimentar el debat.

Escollar, llegir, buscar, compartir, aprendre, qüestionar-nos... tot allò que ens porta a pensar i obrir la ment davant els reptes que tenim és un deure, una obligació, si volem tenir una actitud proactiva davant el constant canvi que significa la vida personal i professional. Ho fem, sobretot, per intentar trobar solucions a les qüestions que ens interpel·len i poder actuar amb més seguretat cap a un futur de millora.

Finalment, apunto dues cites que sintetitzen bona part de la meva argumentació. La primera és de l'autor a què m'he referit moltes vegades, Paul du Gay, en referència a les aportacions de Robert Parker, i diu: "Podem ser capaços d'apanyar-nos amb menys formularis i expedients més primers, però els

expedients sempre estaran amb nosaltres, i el més sensat, encara que no sempre sigui satisfactori emocionalment, és aprendre a viure amb això” (DU GAY, 2012: 59). La segona cita és del filòsof Thomas Nagel, en la defensa d’una raó universal que defuig de la subjectivitat i la relativitat com a tàctica per desviar els arguments i depreciar els arguments dels altres, però que en aquest article em serveix per explicar per què parlo, com he fet, de serveis socials, administració i burocràcia: “És natural voler-nos entendre a nosaltres mateixos, incloent la nostra capacitat de raonar. Però la comprensió de nosaltres mateixos ha d’integrar-se en la comprensió del món del qual formem part. I això significa que aquest enteniment no pot tancar-se completament sobre si mateix. Hem de romandre-hi a dins i no podem construir una narració sobre les nostres capacitats racionals que sigui incompatible amb la comprensió del món al qual pertany qualsevol relat sobre nosaltres” (NAGEL, 2017: 82). Conscient que, a l’empara dels meus arguments, les preguntes plantejades no tenen fàcil resposta, espero que el debat estigui servit.

### Bibliografia

- CASADO, Lluís. *Organizaciones y sistemas humanos*. Barcelona: Kairós, 2001. ISBN: 84-7245-512-2.
- CENTELLES I PORTELLA, Josep. *El buen gobierno de la ciudad*. Madrid: Plural Editores, 2006. ISBN: 847351257X.
- CERRILLO I MARTÍNEZ, Agustí (coord.). *Governança i bona administració a Catalunya*. Barcelona: Escola d’Administració Pública, 2007. ISBN: 9788439375746. Disponible en línia a: <[http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_materials/22](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_materials/22)>.
- DU GAY, Paul. *En elogio de la burocracia*. Madrid: Siglo XXI Editores, 2012. ISBN: 9788432314971.
- FANTOVA AZCOAGA, Fernando. *Manual para la gestión de la intervención social*. Madrid: Editorial CCS, 2005. ISBN: 9788483169216.
- GINESTA, Mercè, et al. *Els Serveis Socials Bàsics a la província de Barcelona*. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2017. ISBN: 9788469775929.
- MESTRES ANGLA, Montserrat; TRULLÀS, Sandra. El treball social a l’administració local, una realitat punyent. Un moment per la reflexió i el canvi. *Revista de Treball Social*, 2011, núm. 194, pàg. 46-52.
- NAGEL, Thomas. *La última palabra*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2017. ISBN: 9788416919550.
- SANTÁS GARCÍA, José Ignacio. Gestionar más para intervenir mejor en servicios sociales de Atención Social Primaria. *Revista de Treball Social* 2018, núm. 213, pàg. 25-39.
- VON MISES, Ludwig. *Burocracia*. Madrid: Unión Editorial, 2005. ISBN: 978847094239.
- WEBER, Max. *L’ètica protestant i l’esperit del capitalisme*. Barcelona: Edicions 62, 1994. ISBN: 8429720871.
- WEBER, Max. *Economía y sociedad*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España, 1993. ISBN: 9788437503745.
- ZABLUDOVSKY KUPER, Gina. *Intelectuales y burocracia*. Barcelona: Anthropos Editorial, 2009. ISBN: 9788476589205.

# Percepcions subjectives: diàleg i reflexió de dues professores sobre els estudiants del Grau de Treball Social

Subjective perceptions: dialogue and reflection of two lecturers on students reading the Bachelor's Degree in Social Work

Belén Parra Ramajo<sup>1</sup> i Leila Nomen Martín<sup>2</sup>

## Resum

La dimensió de les competències que fan referència a les actituds dels estudiants futurs professionals del treball social és la més difícil d'avaluar, i en canvi és evident que la seva incorporació a la pràctica professional és de suma importància. L'educació de treball social basada en competències es va crear precisament per oferir als estudiants eines competencials bàsiques per al seu futur professional. Les propostes formatives de grau incorporen l'aprenentatge basat en competències des d'una perspectiva holística, perquè en l'exercici professional aquestes competències s'han de traduir en coneixements, procediments cognitius, habilitats i valors. L'avaluació dels diferents objectius d'aprenentatge ha de proporcionar evidències del fet que els estudiants estan capacitats per al desenvolupament competent professional. No obstant això, si ens atenim a les competències relacionades amb els components d'actitud, aquells que podrien englobar també la identificació i comprensió dels valors fonamentals del treball social i la seva aplicació, així com igualment la identificació i la comprensió de la influència dels propis valors en els judicis professionals, i la responsabilitat que se'n deriva; aquestes són difícils de mesurar i fins i tot podria semblar que s'ha anat caient en una deixadesa progressiva el que fa al seu aprenentatge i avaluació. Les competències es reconeixen imprescindibles en l'aprenentatge i el desenvolupament professional, però s'observa que en la seva adquisició es prioritzen les cognitives i instrumentals per davant de les que fan referència a actituds i valors.

Aquest article té com objectiu principal oferir una visió subjectiva d'un diàleg organitzat en què dues professores exposen una visió sobre aquestes competències actitudinals al llarg del desenvolupament del grau.

**Paraules clau:** Grau de Treball Social, aprenentatge per competències, saber ser, ètica de la virtut, canvi generacional.

<sup>1</sup> Treballadora social i doctora per la Universitat de Barcelona. Professora del Grau de Treball Social de la Universitat de Barcelona.

<sup>2</sup> Treballadora social i llicenciada en Psicologia. Professora del Grau de Treball Social de la Universitat de Barcelona.

### Abstract

The skills dimension relating to the attitudes of students –future social work professionals– shows that attitudes are the most difficult aspect to assess, even though it is pointed out that their incorporation into professional practice is of paramount importance. Skills-based social work education was set up specifically to offer basic skills-related tools to students for their future career. The educational proposals at bachelor's level incorporate skills-based learning from a holistic standpoint because these skills must manifest themselves in knowledge, cognitive procedures, skills and values within professional practice. The assessment of the various learning outcomes must provide evidence to show students are able to competently conduct the profession. Nevertheless, if we look at skills relating to attitude-based components, those components that could also encompass the identification and understanding of the fundamental values of social work and their application, and indeed the identification and understanding of the influence of these values in professional judgments, along with the responsibility stemming from such judgment, these skills are difficult to gauge and it would even appear that the learning and assessment of them has gradually slipped into decline. Skills are acknowledged as essential for learning and professional development; however, when it comes to acquiring skills, it has been observed that cognitive and instrumental skills take precedence over those relating to attitudes and values.

The primary purpose of this paper is to set out a subjective overview of an organised dialogue in which two lecturers present a perspective on these attitude-based skills as the bachelor's degree programme unfolds.

**Key words:** Bachelor's degree in Social Work, skills-based learning, soft skills, virtue ethics, generational change.

*Per citar l'article:* PARRA RAMAJO, Belén i NOMEN MARTÍN, Leila. Percepcions subjectives: diàleg i reflexió de dues professores sobre els estudiants del Grau de Treball Social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 55-70. ISSN 0212-7210.



## Introducció

Aquest article neix com un exercici per compartir un seguit de percepcions i reflexions, per tant subjectives i guiades per la relativitat. Es tracta d'un diàleg dut a terme per dues professores del Grau de Treball Social, que desencadena una sèrie de percepcions compartides sobre alguns canvis actitudinals i de motivació en els estudiants de Treball Social en l'última època. Des de fa temps les dues professores compartim informalment la preocupació sobre els canvis en les formes d'aprendre dels estudiants i en certes conductes i trets de caràcter, bastant generalitzats, que influeixen també en les relacions que s'estableixen entre docents i estudiants. Aquestes preocupacions confronten les autores amb la responsabilitat adquirida de formar professionals competents que puguin fer-se càrrec de la multidimensionalitat de la complexitat de la intervenció social.

Vivim en una societat intensament globalitzada i sustentada per valors econòmics en els quals preval la individualitat, en la qual les relacions col·lectives estan marcades pel que és lleuger i perible; en aquesta època *hipermoderna*, en la qual la vida dels individus està caracteritzada per la inestabilitat, abocada al canvi perpetu, al que és momentani, "els individus deslligats funcionen com a àtoms en estat de flotació social" (LIPOVETSKY, 2016: 12). Es tracta d'una societat de la *hiperinformació*, de la transmissió instantània i efímera de dades en la qual no és necessària la transcendència. Això ha suposat que els éssers humans hagin substituït la lògica de la moralitat –la creença en els grans valors– per la lògica de la necessitat –o la utilització del que es requereix en un moment precís– (COLOM, 1997). Totes aquestes característiques transformen les relacions socials i, per tant, l'acció del treball social i l'ensenyament dels futurs professionals.

Com es poden conjugar el sistema de creences i de valors que guien les relacions de la hipermodernitat amb els valors fonamentals del treball social? Les conductes pròpies dels estudiants de treball social nascuts en aquesta època s'han d'incorporar simplement en les relacions de la docència del treball social?, o, per contra, s'han d'intentar modificar? Cal una formació moral per incorporar els valors ètics de la professió, per identificar els que ja sostenen i modificar els que no són congruents?

Alguns signes ens fan entreveure les conseqüències que algunes de les característiques que acabem d'esmentar exerceixen sobre les relacions de l'ensenyament del treball social i, per tant, sobre els futurs professionals. En un estudi recent i ampli (CLEARLY, 2018) s'examinen els canvis en el clima universitari del Regne Unit des que es va produir la mercantilització del sistema de finançament universitari basat en estàndards. L'estudi se centra en les experiències de noranta-

sis acadèmics de Treball Social. Els resultats posen en relleu la preocupació sobre els canvis en les relacions entre professors i estudiants; identifiquen un augment dels processos de queixes, i actituds dels estudiants com la dispersió tecnològica a l'aula i també xerrant a les classes i en conferències, i un sistema d'avaluació acreditatiu que els empeny, en opinió de molts, a aprovar els alumnes per evitar les avaluacions negatives o per complir els estàndards, hipotecant d'aquesta manera la competència professional. Els canvis d'aquesta època hipermoderna afecten l'aprenentatge, en les relacions i les actituds dels futurs treballadors socials.

### El perfil dels estudiants de treball social

Les dades que es presenten a continuació corresponen al curs 2017-2018, aportats per l'àrea de suport acadèmic-docent de la Universitat de Barcelona (UB) del Grau en Treball Social. Aquestes dades ofereixen una imatge de certes característiques de l'alumnat i també, a continuació, alguns indicadors subjectivament categoritzats que donen compte dels elements característics dels estudiants i que al nostre parer influeixen en la professionalització dels treballadors socials.

En el Grau de Treball Social la majoria d'estudiants són dones (83,54%), davant del 16,46% d'homes. De fet, la feminització de la professió en la història del treball social està descrita i estudiada amb intensitat, així com la influència d'aquesta feminització sobre el desenvolupament de la professió i les característiques de la intervenció (AZPEITIA, 1998; DOMINELLI i MCLEOD, 1999; FOMBUENA, 2006; BERASALUZE, 2009; BÁÑEZ, 2012; ARANGUREN, 2014; RODRÍGUEZ-MIÑÓN, 2017). Aquests estudis coincideixen "a assenyalar que aquesta presència majoritària de dones en la professió n'és seu tret més destacat; a causa de la seva permanència en el temps, però també a les conseqüències que el seu caràcter feminitzat té per a la professió, els professionals i l'exercici professional" (BÁÑEZ, 2012: 90).

Rodríguez-Miñón fa un extens treball d'anàlisi documental del paper de la dona en la professió del treball social, assenyalant que "les tasques vinculades al treball social han comptat amb un prestigi social escàs, perquè es relacionen com a tasques naturals, de compliment obligatori i innates, que sempre han fet les dones en l'àmbit privat" (RODRÍGUEZ-MIÑÓN, 2017: 39). Una professió, històricament de dones, que va incorporant i interessant al gènere masculí, i que hauria d'augmentar a un ritme més alt si es desenvolupen processos de desfeminització, perquè l'assistència a les persones no hauria de ser una tasca natural només de dones.

Pel que fa a l'edat, la mitjana (el 85,61% dels alumnes matriculats a la universitat) se situa en un rang entre 18-23 anys.

La piràmide d'edat culmina en els 55 anys. Això indica que l'etapa formativa continua sent una camí i una feina en la joventut, coincidint amb radiografies sobre estudiants universitaris de diferents estaments. "El percentatge de joves entre 18 i 24 anys que estan matriculats a la universitat s'ha incrementat en 8,4 punts en els últims deu anys" (MINISTERI D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT, 2017: 1). Els joves segueixen un procés formatiu organitzat que avança des de la finalització dels seus estudis secundaris fins als graus.

Si ens aturem en el rang de la procedència les dades indiquen la presència a les aules d'una minoria d'estudiants estrangers (4,12%), provinents majoritàriament d'Amèrica del Sud (Colòmbia, el Perú i l'Uruguai) i d'Àfrica (el Marroc).

La situació sociolaboral remet a alumnes que majoritàriament no treballen (51,44%) davant del 40,74% que treballa més de 15 hores setmanals i el 7,82% que en treballa menys de 15. Les estadístiques assenyalen que la meitat de l'alumnat no treballa i l'altra meitat sí, probablement arran de circumstàncies familiars. El diari *El País* (23 d'abril del 2018) assenyalava que "l'atur juvenil és un drama que no s'atura", al·ludint a les baixes taxes d'activitat, xifres de desocupació i precàries condicions laborals (CERCAS, 2018). La situació laboral respon a dues realitats que es donen de simultàniament en l'entorn universitari. D'una banda, les dades reforcen la premissa d'un atur juvenil elevat, però per l'altra, s'observa que augmenta la necessitat de tenir una feina per poder pagar els estudis. Les conseqüències en el grau són que l'atur produeix baixes en les matrícules per falta de pagament d'alguns alumnes -encara que són casos puntuals- i, en el segon cas, les dificultats de compatibilitzar les tasques laborals amb l'assistència a classe i el seguiment de les assignatures.

La família de l'alumnat està composta majoritàriament per pares i mares amb estudis primaris, fins a batxillerat o formació professional de segon grau, amb una minoria de progenitors amb estudis universitaris (12% de pares i 19% de mares). La dedicació als estudis universitaris prové de pares que promocionen l'educació dels seus fills amb la finalitat de millorar la seva pròpia situació formativa.

En general, no es pot parlar d'un perfil concret d'estudiants universitaris sinó d'estudiants universitaris amb diferents perfils, diversos pel que fa a les vies d'accés o a l'edat, per exemple. Aquesta heterogeneïtat mostra l'emergència d'itineraris alternatius als tradicionals i es relaciona estretament amb la durada dels estudis i la dedicació que requereixen (DÍAZ, MARTÍNEZ i PONS, 2015). Pel que fa als estudiants de treball social de la Universitat de Barcelona, les vies d'accés al grau són bàsicament dues, les PAU o assimilats i els CFGS (cicles de grau superior). L'elecció d'estudis en primera preferència es dona en el 89,71%, una decisió fruit de: a) vocació (62,55%), b) influència de l'entorn familiar (13,17%),

c) interès pel contingut dels estudis (12,76%), i d) expectatives professionals.

A títol informatiu, per finalitzar amb els indicadors objectius, el 81,07% afirma no tenir coneixement de cap idioma estranger i el 100% s'incorpora amb coneixements en noves tecnologies d'informació i comunicació (familiaritzats amb el moodle o cercadors d'informació, per exemple).

Fins aquí s'ha fet una llista de les dades objectives que ens ofereix un mapa general de les principals característiques dels estudiants; a continuació destaquem algunes de les qüestions que al nostre parer configuren els elements que defineixen els estudiants de l'última dècada.

L'assistència a classe és un element essencial del procés d'ensenyament- aprenentatge, perquè es tradueix en la correcta recepció de la informació, el coneixement i la relació entre iguals i, el *feedback* amb el professor o professora, amb la qual cosa es plantegen classes amb més participació i, per tant, d'aprenentatge compartit.

Des de fa temps, es fa palpable una disminució progressiva de l'assistència continuada a les classes, sense que l'absentisme reiterat comporti un abandonament dels estudis. L'assistència es mostra irregular, acudint-hi en moments puntuals. Inicialment, el grup, en les assignatures troncal, comença amb una mida mitjana-gran, al voltant de 50-60 alumnes; el nombre es redueix considerablement després de les primeres classes i gradualment més tard, fins a conformar-se un grup petit, de 10 a 20 alumnes, l'assistència dels quals és regular i permanent fins al final del quadrimestre (desembre -primer quadrimestre- i maig -segon quadrimestre-). Les conseqüències de l'absentisme a classe van des de la necessitat cíclica de ser posats al dia o l'explicació exclusiva amb la informació del campus virtual o dels apunts de companys. Es generen sovint fenòmens complexos de transmissió d'informacions parcials, i fins i tot, de vegades, no veraces sobre el que ha dit o fet el professor o professora. L'absentisme es presenta no només a les classes on s'assenten els aspectes teòrics de les matèries, sinó també a les classes pràctiques, conferències i exposicions d'experiències impartides per professionals de l'àmbit i usuaris.

El fenomen de l'absentisme universitari està àmpliament estudiat, perquè els elevats nivells d'inassistència generen una gran preocupació a causa de l'impacte que té en l'aprenentatge i el rendiment dels estudiants. Hi ha un acord a assenyalar una relació estadística positiva entre l'assistència i el rendiment acadèmic (PÉREZ i GRAELI, 2004; ALVAREZ i LÓPEZ, 2011; CRESPO, COLOM i MÉNDEZ, 2012). El marc d'educació europeu (EES) estipula un temps d'aprenentatge autònom dels estudiants, i estableix igualment estableix una proporció més gran de matèries d'assistència obligatòria i la seva avaluació. No obstant això, la percepció és

**Des de fa temps, es fa palpable una disminució progressiva de l'assistència continuada a les classes, sense que l'absentisme reiterat comporti un abandonament dels estudis**

que la no assistència és més alta des de la implementació del grau.

En la nostra reflexió, se'ns plantegen diferents interrogants. Per què de manera generalitzada es mostren nivells d'absentisme tan elevats? Com hem entendre que un percentatge tan alt d'alumnes abandoni les assignatures des del primer dia? No els interessa aprendre? Perceben que tenen les mateixes possibilitats d'aprovar? Per què la inassistència s'estén també a les classes amb metodologies actives i pràctiques? Per què els alumnes no assisteixen a les conferències, classes i jornades impartides per professionals de l'àmbit social? Són els professors, que utilitzen una metodologia inadequada, o que els fonaments teòrics del treball social són complexos i avorrits, o bé que existeix una desmotivació intrínseca?

Alguns estudis que recullen el punt de vista del professorat en relació amb les variables amb més incidència en el baix rendiment acadèmic, com el de Tejedor i García-Valcárcel (2007), amb una mostra composta per 508 professors, opinen que les variables que tenen més incidència sobre el rendiment són: la falta d'autoexigència, d'autocontrol i de responsabilitat per part dels estudiants, i destaquen també l'estil d'aprenentatge inadequat.

Aquestes qüestions es relacionen amb altres de les categories definitòries del perfil d'estudiants actuals, l'enfocament d'aprenentatge o processament de la informació i la capacitat d'esforç.

El progrés de la humanitat ve determinat per la forma en què l'ésser humà processa la informació. Carr (2011) assenyalava que la lectura i l'escriptura promouen el pensament profund, perquè implica una càrrega cognoscitiva complementària. Actualment, és difícil veure alumnes prenent apunts, la qual cosa genera dispersió, pensament superficial i dificultat per incorporar el coneixement. El professorat ha d'adaptar contínuament les seves explicacions, repetint els missatges i buscant fórmules per superar la falta d'atenció o l'atenció dispersa. Les demandes reiterades perquè es publiquin al campus virtual les presentacions utilitzades pel professor com a suport a l'aula i les queixes sobre els professors que no utilitzen suports visuals, com si hi hagués la necessitat de tenir sempre una imatge present, són representatives d'això. Recerques sobre enfocaments d'aprenentatge com les d'Hernández Pina et al. (2006) posen l'èmfasi a descobrir com els estudiants utilitzen el coneixement per interpretar i transformar la realitat. Totes coincideixen a assenyalar que els enfocaments d'aprenentatge estan formats per dos components: les motivacions, que revelen les intencions que mouen a l'estudiant a estudiar (per què un estudiant adopta unes estratègies determinades), i unes estratègies coherents amb aquestes intencions. D'aquesta manera s'identifiquen dues

estratègies “qualitativament diferents dels estudiants per enfrontar-se a tasques específiques d’aprenentatge: l’enfocament superficial i l’enfocament profund” (HERNÁNDEZ PINA et al., 2006: 617).

L’enfocament d’aprenentatge superficial constitueix un intent de reproduir la informació per satisfer les exigències educatives percebudes, i l’enfocament profund implica un intent de reconstrucció del coneixement a través de l’atribució d’un significat personal a la informació. Segons Hernández Pina, “un enfocament superficial d’aprenentatge està clarament en contradicció amb els objectius i principis del que ha de ser l’educació universitària” (HERNÁNDEZ PINA et al., 2006: 627).

Els valors d’estudi mostrats són els de immediatesa i la falta d’esforç. La immediatesa fa referència a la necessitat a la base de la societat capitalista d’aconseguir solucionar les pròpies necessitats en el moment present. Extrapolat a l’entorn acadèmic, això es tradueix en la necessitat de rebre els resultats de les proves d’avaluació immediatament, o en una baixa tolerància a la frustració davant del pensament complex, que porta a la necessitat d’entendre sense esforç cognitiu, per la qual cosa podria semblar que és obligació del professor reduir els missatges fins als nivells de més fàcil comprensió. La falta d’esforç s’ha anat estenent, amb una disminució significativa de la implicació dels alumnes a l’aula, així com també de la realització únicament de les tasques mínimes. Per exemple, de les lectures exposades només s’aborden, i succintament, les obligatòries, les complementàries no són consultades habitualment per la majoria d’estudiants.

La motivació en relació amb la decisió d’estudiar el grau es manté, cosa que és demostra amb l’estabilitat en els nivells de matriculació al llarg de les dècades. La motivació per l’aprenentatge professional de qualitat ha disminuït considerablement, i els mateixos alumnes assenyalen la falta d’exercicis o continguts pràctics, o que la teoria mostra disciplines de les quals no es comprèn l’aplicabilitat en el futur entorn laboral. També ha disminuït la motivació laboral futura, plantejant una imatge de l’exercici laboral poc elaborada o expectatives difuses sobre el futur professional.

La mobilització social mínima acompanya la categoria motivacional. Hi ha poques ganes de generar canvis, perquè les iniciatives d’acció social són puntuals, en l’entorn universitari, el sindicalista o l’exercici polític.

L’ús de les TIC és generalitzat en les enquestes d’entrada al grau, encara que s’observa que aquesta competència no es materialitza en la consulta i l’aprofundiment del material bibliogràfic, ni en un ús adequat de plataformes de relació entre l’alumnat (com els grups de Whatsapp, per exemple). La consulta de material bibliogràfic es fa només quan s’han de presentar treballs o lectures específiques. Els treballs són amb

Hi ha poques ganes de generar canvis, perquè les iniciatives d’acció social són puntuals, en l’entorn universitari, el sindicalista o l’exercici polític

bibliografia mínima i poc especialitzada, com per exemple informació obtinguda únicament de Viquipèdia. Es genera una dependència excessiva del material del campus, la qual cosa provoca insatisfacció si no es publica el corresponent material de manera immediata. Les plataformes de relació, com passa en altres entorns, ofereixen molta informació però n'hi ha poca que sigui útil i provoquen ansietat davant les interpretacions dels missatges, moltes vegades contradictoris i d'altres falsos.

El treball en grup es manifesta a partir de patrons d'individualisme, relacions puntuals i comportaments no col·laboratius. No se sol donar un treball de qualitat en equip, i són treballs que es duen a terme mitjançant la repartició de tasques (o parts del treball) sense discussió de continguts; com a resultat els treballs queden fragmentats, poc coordinats i discutits.

En conclusió, constatem que hi ha elements que es mantenen al llarg dels anys –el perfil en gènere i edat dels estudiants–, aspectes que canvien –origen familiar dels estudiants, assistència a classes, etc.– i uns altres que estan sofrint una transformació profunda –formes d'abordar els estudis i l'ús de la informació–. Tot això se situa com un repte per als professionals de la comunitat universitària, que hauran d'adaptar-se a aquests processos, i per als estudiants, que hauran d'adoptar noves fórmules en el seu procés acadèmic.

Cal destacar igualment que aquesta reflexió es basa en generalitzacions no fonamentades empíricament, a les aules també s'hi formen estudiants que sobresurten pel seu compromís i interès, dedicació, autorregulació, capacitat d'espera, judici assenyat i alts nivells d'autogestió reeixida del seu procés formatiu.

## Ètica de la virtut, ètica de la cura o competències del saber ser?

Creiem que avui dia és imperant que la formació del treball social dediqui temps i esforç per investigar i construir elements sòlids per entendre i actuar en algunes de les característiques relacionals assenyalades anteriorment, que difícilment van d'acord amb l'abordatge de la complexitat social, la confiança en l'altre, el respecte per les diferències, la promoció dels drets humans i la justícia social, i la complexitat moral de la pràctica, aspectes que constitueixen els eixos fonamentals del treball social. Així com també esdevé fonamental la incorporació curricular de competències relacionades amb valors i actituds que fomentin relacions professionals ètiques.

La perspectiva de la reflexió sobre la pràctica i la cultura de l'ètica professional són reconegudes com a claus per garantir que els estudiants de treball social puguin estar preparats per

**Els problemes socials són complexos i incerts en la seva naturalesa, i el que determina la competència dels professionals del treball social és la capacitat per entendre i abordar la complexitat i la incertesa del context**

abordar les complexitats, les incerteses i els desafiaments del món social en què s'hauran de desenvolupar (WILSON, 2013; PARRA, IANNITELLI i LÓPEZ, 2012). Els problemes socials són complexos i incerts en la seva naturalesa, i el que determina la competència dels professionals del treball social és la capacitat per entendre i abordar la complexitat i la incertesa del context (MARTÍNEZ BRAWLEY i ZORITA, 2007). La preparació per a la complexitat i les tensions del camp social presuposa una maduresa emocional i un seguit d'actituds que són difícils d'ensenyar i, per tant, també d'avaluar (O'CONNOR, CECIL i BOUDIONI, 2008).

En el treball social sempre s'ha considerat que les accions professionals estan guiades per alguna cosa més que l'eficàcia i la competència instrumental, perquè actua a partir d'imperatius morals i ètics prescrits de manera consensuada en la socialització professional. És per això que l'aula s'hauria d'entendre també com un lloc per a l'adquisició de valors i de disposicions actitudinals i de caràcter que portessin a la consecució dels imperatius ètics (MILLER, 2013). El desenvolupament d'un jo professional moral és un component essencial que vincula l'ensenyament i l'aprenentatge amb la qualitat de l'exercici professional (LARRISON i KORR, 2013).

Miller (2013), en un estudi amb estudiants de grau a punt de graduar-se i dues colles d'exestudiants (1 any i 5 anys), la finalitat del qual era identificar l'adhesió dels estudiants als valors fonamentals de la professió, identifica correlacions entre l'edat dels estudiants i la manera de relacionar-se amb els valors professionals, i els motius pels quals decideixen cursar els estudis. Es podria pensar, llavors, que una certa maduració cronològica podria produir espontàniament un canvi de les actituds i els comportaments contraris als paràmetres dels valors primordials del treball social? O'Connor, Cecil i Boudioni (2008) asseveren que la preparació per a les complexitats i tensions de la pràctica del treball social pressuposen una maduresa emocional que per aconseguir-la s'ha de treballar explícitament en els plans d'estudi.

És interessant també per a futures recerques la troballa de l'estudi de Miller (2013), que correlaciona positivament els estudiants amb experiències personals i familiars d'exclusió i estigma social i el compromís més gran d'aquests estudiants amb els valors primordials del treball social.

Com es construeix, aleshores, un professional competent en la seva multidimensionalitat? Què significa pensar i actuar com un treballador social? Un treballador social capacitat és una mica més que una persona que ha adquirit coneixements, tècniques i competències instrumentals. En la capacitació es conjuguen també els components del "ser" professional (LARRISON i KORR, 2013). Un professional ha d'aprendre a intervenir amb integritat, reconeixent la responsabilitat sobre



el que significa ser i què significa aquest ser en la relació professional. L'ensenyament del treball social es troba compromesa quan totes les dimensions de la pràctica -la intel·lectual, la tècnica i la moral- no estan en equilibri (LARRISON i KORR, 2013).

Alguns autors identifiquen l'anomenada ètica de la virtut o ètica de la cura com la dimensió imprescindible que cal ensenyar en la formació del treball social (MCBEATH i WEBB, 2002; PULLEN-SANSFACON, 2010; HOLMSTRÖM, 2014). Els estudiants de treball social han de confrontar i "desaprendre" alguns dels seus valors o creences personals, així com aprendre a actuar moralment i ètica (HOLMSTRÖM, 2014: 451). No obstant això, Pullen-Sansfacon (2010) i Houston (2003) assenyalen alguns problemes en relació amb la seva definició i a la falta de claredat, problemes que dificulten l'operacionalització de l'ensenyament i l'avaluació del rang de virtuts necessàries per al treball social.

No obstant això, altres autors (MCBEATH i WEBB, 2002; HOLMSTRÖM, 2014; DURON i GIARDINA, 2018) informen que aquestes virtuts es poden aprendre i desenvolupar en els plans d'estudi a través de la reflexió i l'autoconsciència. Banks (2006) ja suggeria la necessitat d'incorporar en els plans d'estudi de treball social oportunitats per explorar i incorporar valors com l'honestat i la veracitat, i la importància de parar atenció al desenvolupament del caràcter. Afegint-se també a aquesta proposta, Gray (2010) afegeix que les virtuts del treball social no provenen del compliment prescriptiu de les regles, sinó de l'entrenament i la pràctica reflexionada. No es tracta tant de l'ensenyament dels codis ètics i deontològics, sinó d'un enfocament mitjançant el qual promoure el desenvolupament i l'aprenentatge moral. En aquesta mateixa línia es destaca l'interès creixent en enfocaments ètics com l'ètica feminista de la cura i la renovació de l'ètica de la virtut aristotèlica (MARTÍNEZ BRAWLEY i ZORITA, 2017). Es considera que la virtut és l'ètica posada en acció mitjançant la qual es forja un subjecte.

Encara que per Pullen-Sansfacon (2010) la reflexió sobre la pràctica a les aules de treball social no seria una condició suficient per estimular el creixement moral i ajudar el desenvolupament de les virtuts que garanteixin la pràctica ètica dels futurs professionals, sí que advoca per una combinació de teories ètiques i l'aprenentatge del raonament moral. Més enllà de combregar amb aquesta autora, també ens interroguem sobre la concreció d'una ètica de la moral a les aules: com s'ensenya?, disposem d'eines pedagògiques per transmetre valors i generar canvis d'actituds? Desafortunadament, es dedica un temps escàs a l'estudi sobre les possibilitats de la incorporació de les competències que estan relacionades amb la reflexió sobre les accions professionals i les seves conseqüències, i la dimensió de l'ètica de la relació d'ajuda.

Una revisió, realitzada sense ànim d'exhaustivitat, ens informa que en els plans docents de les assignatures del Grau de Treball Social de la Universitat de Barcelona, les competències relatives a l'ètica apareixen consignades en el rang de les competències transversals comunes de la Universitat de Barcelona amb el següent enunciat: compromís ètic (capacitat crítica/capacitat de mostrar actituds coherents amb les concepcions ètiques i deontològiques) en 22 de les 49 assignatures que componen el currículum del grau. Igualment, l'operacionalització dels objectius referits a actituds, valors i normes s'especifica en 16 assignatures, hi ha desaparegut de la majoria dels plans docents, que només consignen els objectius d'aprenentatge referits a coneixements i a habilitats i tècniques. Creiem que la seva desaparició es pot explicar per la dificultat d'avaluació d'aquests aprenentatges.

No desitgem ser massa escèptiques sobre el valor de l'aprenentatge basat en competències, la revisió de les quals ha portat a diversos autors a certes crítiques controvertides. Les crítiques a l'aprenentatge basat en competències en el treball social destaquen algunes limitacions d'aquest marc d'aprenentatge, com la presència de certs biaixos instrumentals que emfatitzen l'aprenentatge de tècniques i habilitats superficials obviant l'aprenentatge moral i les competències relacionades amb el ser (HOLMSTRÖM, 2014).

La reforma universitària iniciada fa més d'una dècada va instaurar un model de formació basat en competències. Partint del projecte Tuning Educational Structures in Europe (GONZÁLEZ i WAGENAAR, 2003), es defineix la competència com allò que el professional és capaç de fer i per al que està preparat; i es classifiquen les competències en genèriques i específiques de cada titulació. El llibre blanc dels estudis de grau de Treball Social explicita els paràmetres requerits per a l'exercici de la professió. Les competències s'estructuren en tres dimensions, les relacionades amb el saber fer, les que fan referència a saber disciplinar i les actitudinals, també denominades competències de saber ser. Ens aturarem en aquestes últimes. S'indica que en finalitzar els estudis de grau els estudiants han de demostrar el domini en un seguit d'aspectes, els més rellevants dels quals són els següents: 1) Afavorir el desenvolupament social, mostrant interès per conèixer els problemes socials així com la seva prevenció i potenciant la capacitat dels individus per ser autònoms i independents en l'assoliment del seu benestar; 2) Promoure la justícia social i el desenvolupament sostenible, defensant i facilitant l'accés a la població dels recursos socials disponibles; 3) Valorar críticament les possibilitats reals d'intervenció dels treballadors socials; 4) Reflexionar sobre les relacions existents entre l'exercici del treball social, les polítiques socials i els contextos orgànics on es desenvolupa la seva tasca; 5) Promoure el respecte de la dignitat personal, del valor i singularitat de tots els éssers hu-

mans; 6) Apreciar, respectar i valorar la diversitat social creixent (cultural, ètnica, religiosa, orientació sexual...) en el nostre entorn immediat.

A parer nostre, caldria més concreció i operacionalització d'aquestes competències del saber ser perquè en pugui ser efectiva la materialització, tant pel que fa a l'aprenentatge d'aquestes competències com pel que fa a l'avaluació. Sembla que hi ha un consens en la bibliografia especialitzada de treball social respecte a aquesta necessitat. Vogo et al., (2006), en un interessant estudi qualitatiu sobre la creença dels professionals que s'encarreguen de la formació de les pràctiques en relació amb les competències imprescindibles, descriuen la importància que aquests formadors adjudiquen a una constel·lació de qualitats i característiques personals, una gamma de meta-competències relacionades amb les virtuts morals dels estudiants en formació. La recerca posa de manifest que els professionals tutors de les pràctiques són més proclius a minimitzar els dèficits de les competències teòriques i de les instrumentals, avaluant amb més precisió les competències que fan referència a les actituds i valors.

També es reconeix una creixent necessitat que els estudiants de treball social aprenguin a manejar la incertesa, l'ambigüitat i el "no saber" perquè en els contextos socials en què desenvoluparan la pràctica professional les regles no proporcionen gaires certes i la competència professional s'equipara amb el coneixement i l'acció obviant el "ser" (HOUSTON, 2003; MARTÍNEZ BRAWLEY i ZORITA, 2007; PARRA, IANNITELLI i LÓPEZ, 2012; HOLMSTRÖM, 2014), per la qual cosa un esquelet moral fort serà la condició més important per a l'exercici de la professió. Per a Smith (2011), els codis d'ètica no són suficients en el paradigma social i econòmic actual, que situen els valors centrals del treball social en una posició precària davant la quantificació i la instrumentalització. Es tracta d'una moral basada en l'economia i no en les persones, que Smith (2011) proposa de reconceptualitzar per al treball social mitjançant la preeminència d'una moral basada en la responsabilitat cap a les persones i la consecució de la justícia social.

...reconceptualitzar per al treball social mitjançant la preeminència d'una moral basada en la responsabilitat cap a les persones i la consecució de la justícia social

## Com continuem?

D'acord amb Hernández-Pina (2005), si assumim el compromís de formar individus íntegres que exerceixin una tasca professional, ens hem de responsabilitzar en comeses tals com despertar i crear la iniciativa, l'esperit crític i la resolució de problemes. Per això, és primordial oferir oportunitats docents per comprendre i assumir habilitats i virtuts intel·lectuals, tècniques i morals. Des del nostre punt de vista un dels desafiaments que té la formació actual del treball social és el de formar

professionals integrals, la qual cosa comporta dotar també d'un domini competencial en la dimensió dels valors i les actituds. La formació del treball social necessita modificar-se per donar més rellevància al vessant moral en lloc de donar-l'hi a l'instrumental. Creiem necessari fer modificacions curriculars en els estudis de Treball Social per incorporar accions formatives que desenvolupin les actituds congruents amb els principis i valors bàsics del treball social, conformes amb la responsabilitat social d'est. Els principis ètics de responsabilitat social, flexibilitat de pensament i d'acció, i igualment de compromís crític i autoconeixement han de guiar la planificació docent de les matèries de treball social (PARRA i MESQUIDA, 2016). Pensem que les actituds i els valors són l'eix que vertebrava tant en el ser com en el fer, per la qual cosa la formació competencial i la conseqüent avaluació de les competències relacionades amb el saber ser no haurien de ser residuals. Per això seria necessari acceptar el desafiament, atès que les virtuts poden desenvolupar-se a través de l'educació, i establir la manera d'incloure als programes de formació una atenció especial al desenvolupament moral i del caràcter per formar professionals que puguin exercir de manera sàvia l'art del treball social.

### Bibliografia

- ÁLVAREZ, Pedro R.; LÓPEZ, David. El absentismo en la enseñanza universitaria: un obstáculo para la participación y el trabajo autónomo del estudiante. *Bordón*, 2011, vol. 63, núm. 3, 43-56. ISSN: 0210-5934.
- ARANGÜREN, Edurne. Empoderamiento profesional e intelectual en Trabajo Social. Retos de futuro. *Azarbe, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 2014, núm. 3, 139-147. ISSN: 2255-4955.
- AZPEITIA, María Concepción. Mujer y Trabajo Social. En L. Vila y M. Serrano (ed.). *Escuelas Universitarias de Trabajo Social: II Congreso. Globalización y Trabajo Social*. Madrid: Ed. Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, 1998, 202-209.
- BANKS, Sarah. *Ethics and values in Social Work*. Basingstoke: Palgrave, 2006. ISBN-10: 140399420X.
- BÁÑEZ, Tomasa. El trabajo social como profesión feminizada. *Revista de Treball Social*, 2012, núm. 195, 89-97. ISSN: 0212-7210.
- BERASALUZE, Ainhoa. El devenir del Trabajo Social en clave de género. *Zerbitzuan. Revista de Servicios sociales*, 2009, núm. 46, 133-140. ISSN: 1134-7147.

## Bibliografia

- BOGO, Marion et al. Beyond Competencies: Field Instructors' Descriptions of Student Performance. *Social Work Education*, 2006, vol. 42, núm. 3, 579-593 doi: 10.5175/JSWE.2006.200404145. ISSN: 1470-1227.
- CARR, Nicholas. *Superficiales. ¿Qué está haciendo internet con nuestras mentes?* Madrid: Taurus, 2011. ISBN: 978-958-758-075-4.
- CERCAS, Alejandro. El paro un drama que no cesa. *El País*, 23 de abril de 2018. Recuperado de: <[https://elpais.com/internacional/2018/04/20/actualidad/1524235548\\_969134.html](https://elpais.com/internacional/2018/04/20/actualidad/1524235548_969134.html)>.
- CLEARY, Teresa. Social Work Education and the Marketisation of UK Universities. *The British Journal of Social Work*, 2018. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx158>. EISSN: 1468-263x.
- COLOM, Antonio, J. Postmodernidad y educación. Fundamentos y perspectivas. *Educació y cultura: Revista mallorquina de pedagogia*, 1997, núm. 10, 7-18. ISSN 0212-3169.
- CRESPO, Natividad; PALOMO, M.<sup>a</sup> Teresa; MÉNDEZ, Mariano. El efecto del absentismo universitario en el expediente académico y en la percepción de sus causas. *Educade*, 2012, núm. 3, 47-65. ISSN: 2173-478X.
- DÍAZ, Amelia; MARTÍNEZ, Miquel; PONS, Ernest. La dedicació dels estudiants i l'eficiència del sistema universitari. En Josep M. VILALTA (dir.). *Reptes de l'educació a Catalunya*. Anuari. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, 2015, 539-570. ISBN:978-84-945264-8-0.
- DOMINELLI, Lena; MCLEOD, Eileen. *Trabajo social feminista*. Madrid: Ed. Cátedra; Universitat de Valencia, Instituto de la Mujer, 1999. ISBN: 84-376-1702-2.
- DURON, Jacquelynn F; GIARDINA, Traber. Teaching philosophies and practices in social work education: do the core competencies influence our consciousness?. *Social Work Education*, 2018, vol. 37, núm. 5, 603-616. DOI: 10.1080/02615479.2018.1450371. ISSN: 1470-1227.
- FOMBUENA, Josefa. La influencia de la dimensión de género en el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2006, núm. 19, 133-154. ISSN: 0214-0314.
- GONZÁLEZ, Julia; WAGENAAR, Robert. *Tuning Educational Structures in Europe. Informe Final*. Bilbao: Universidad de Deusto, 2003. ISBN: 978-84-9830-642-2.
- GRAY, Mel. Moral Sources and Emergent Ethical Theories in Social Work. *British Journal of Social Work*, 2010, 40, 1794-1811. doi:10.1093/bjsw/bcp104. EISSN: 1468-263x.
- HERNÁNDEZ PINA, Fuensanta. Enseñar y aprender en la Universidad: una adaptación necesaria de las titulaciones al Espacio Europeo de Educación Superior. *Circunstancia: revista de ciencias sociales del Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset*, 2005, núm. 8, 1696-1277. ISSN-e 1696-1277.
- HERNÁNDEZ PINA, Fuensanta et al. Promoción del aprendizaje estratégico y competencias de aprendizaje en estudiantes de primero de universidad: Evaluación de una intervención. *Revista de Investigación Educativa*, 2006, vol. 24, núm. 2, 615-631. ISSN-e: 1989-9106.
- HOLMSTRÖM, Cath. Suitability for Professional Practice: Assessing and Developing Moral Character in Social Work Education. *Social Work Education*, 2014, vol. 33, núm. 4, 451-468. DOI: 10.1080/02615479.2013.847914. ISSN: 1470-1227
- HOUSTON, Stan. Establishing the virtue in social work: a response to McBeath and Webb. *British Journal of Social Work*, 2003, núm. 33, 819-824. EISSN: 1468-263x.
- LARRISON, Tara Earls; KORR, Wynnes S. Does Social Work Have a Signature Pedagogy? *Social Work Education*, 2013, vol. 49, núm. 2, 194-206, DOI: 10.1080/10437797.2013.768102. ISSN: 1470-1227.
- LIPOVETSKY, Gilles. *De la ligereza*. Barcelona: Anagrama, 2016. ISBN: 978-84-339-6404-5.

### Bibliografia

- MARTÍNEZ BRAWLEY, Emilia; ZORITA, Paz M.-B. “Se sabe más de lo que se expresa”: crítica a la enseñanza del trabajo social en los Estados Unidos de América. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, SOCIOTAM, 2007, vol. XVII, núm. 2, 105-124. ISSN-L: 1405-3543.
- MARTÍNEZ BRAWLEY, Emilia; ZORITA, Paz M.-B. Contemporary Social Work practice and education: a call for a re-examination of virtue ethics. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, vol. 30, núm. 1, 109-118. <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.49446>. ISSN: 0214-0314.
- MCBEATH, Graham; WEBB, Stephen. A Virtue Ethics and Social Work: Being Lucky, Realistic, and not Doing ones Duty. *British Journal of Social Work*, 2002, vol. 32, núm. 8, 1015-1036. <https://doi-org.sire.ub.edu/10.1093/bjsw/32.8.1015>. EISSN: 1468-263x.
- MILLER, Shari. Professional Socialization: A Bridge Between the Explicit and Implicit Curricula. *Social Work Education*, 2013, vol. 49, núm. 3, 368-386, DOI: 10.1080/10437797.2013.796773. ISSN: 1470-1227.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. *Avance de la estadística de estudiantes. Curso 2016-2017*, 2017. Recuperado de: <[https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/educacion/universitaria/estadisticas/alumno-do/2016-2017/Avance-de-la-Estadistica-de-estudiantes-Curso-2016\\_2017.pdf](https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/educacion/universitaria/estadisticas/alumno-do/2016-2017/Avance-de-la-Estadistica-de-estudiantes-Curso-2016_2017.pdf)>
- O’CONNOR, Louise; CECIL, Bob; BOUDIONI, Markella. Preparing for Practice: An Evaluation of an Undergraduate Social Work ‘Preparation for Practice’ Module’. *Social Work Education*, 2008, 1-19. <http://dx.doi.org/10.1080/02615470701634311>. ISSN: 1470-1227.
- PARRA, Belén; IANNITELLI, Silvia; LÓPEZ, José Antonio. Reflexividad y epistemología en la enseñanza del grado de Trabajo Social. En Emma Sobremonde (ed.). *Epistemología, teoría y modelos de intervención en trabajo social. Reflexión sobre la construcción disciplinar en España*. Bilbao: Universidad de Deusto, 2012. ISBN: 978-84-9830-359-9.
- PARRA, Belén; MESQUIDA, Josep María. El autoconocimiento en la formación profesional del trabajo social. En Esther Raya y Enrique Pastor Seller (coord.). *Trabajo social, derechos humanos e innovación social*. Zizur Menor: Editorial Aranzadi, 2016. ISBN: 978-84-9135-057-6.
- PÉREZ, Jorge; GRAELI, Sara. Asistencia a clase y rendimiento académico en estudiantes de medicina. La experiencia de la UAB. *Educación médica*, 2004, vol. 7, núm. 2. ISSN: 1575-1813.
- PULLEN-SANSFACON, Annie. Virtue Ethics for Social Work: A New Pedagogy for Practical Reasoning. *Social Work Education*, 2010, vol. 29, núm. 4, 402-415. ISSN: 1470-1227.
- RODRÍGUEZ-MIÑÓN, Elena. La mujer como profesional del Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 2017, núm. 80, 23-44. ISSN: 1134-0991.
- SMITH, Mark. Reading Bauman for social work. *Ethics and Social Welfare*, 2011, vol. 5, núm. 1, 2-17. ISSN: 1749-6543.
- TEJEDOR, Francisco Javier; GARCIA-VALCÁRCEL, Ana. Causas del bajo rendimiento del estudiante universitario (en opinión de los profesores y alumnos). Propuestas de mejora en el marco del EEES. *Revista de Educación*, 2007, núm. 342, 443-473. ISSN: 1988-592X 0034-8082.
- WILSON, George. Evidencing Reflective Practice in Social Work Education. *British Journal of Social Work*, 2013, 43, 154-172. doi:10.1093/bjsw/bcr170. EISSN: 1468-263x.

# Polititzar el malestar professional: què pot aprendre el treball social del moviment per l'habitatge?

Politicising professional malaise: what can social work learn from the pro-housing platform?

Sergio García García<sup>1</sup> i Xavi Martínez Ramírez<sup>2</sup>

## Resum

L'article aposta per una politització del treball social professional a la llum de la situació d'emergència social provocada per l'espectacular augment de les desigualtats socials, i específicament per l'exclusió residencial. S'entén per politització no tant la incidència política en les reformes socials com el procés pel qual la mateixa tasca professional esdevé potència de transformació a partir del reordenament dels rols i l'establiment d'aliances al més horitzontals possibles amb les persones afectades directament pels problemes socials i els col·lectius organitzats per fer explícit el conflicte estructural que els genera. Si el problema de l'habitatge ha estat el principal problema social en les últimes dècades a l'Estat espanyol, és també el disparador de les iniciatives d'apoderament col·lectiu més interessants que s'han donat a les nostres ciutats i barris. Aprendre d'aquests processos des de la mateixa professió i col·laborar en les seves maneres d'acció des de l'interior de la institució pot desfer els possibles bloquejadors de l'actual model assistencial de treball social.

**Paraules clau:** Treball social, politització, transformació social, drets, deute, habitatge, desnonaments.

**Per citar l'article:** GARCÍA GARCÍA, Sergio i MARTÍNEZ RAMÍREZ, Xavi. Polititzar el malestar professional: què pot aprendre el treball social del moviment per l'habitatge? *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 71-88. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Professor del Departament de Treball Social i Serveis Socials. Facultat de Treball Social. Universidad Complutense de Madrid.

<sup>2</sup> Treballador social.

### Abstract

This paper advocates politicising professional social work in view of the social emergency situation triggered by the huge rise in social inequality, and specifically owing to housing exclusion. Politicisation does not merely refer to the political influence on social reforms; rather, it is deemed a process whereby professional work becomes a driver for transformation by re-examining the roles and the establishment of alliances as horizontally as possible with the individuals directly affected by social problems and organised groups in order to clarify the structural conflict that triggers these problems. Even though housing has been the key social issue in recent decades in Spain, it is also behind the foremost collective empowerment initiatives that have taken place in our neighbourhoods and cities. Learning from these processes from the standpoint of the profession and cooperating on the methods for action from within the institution may solve the potential deadlock in the current social care model in place.

**Key words:** Social work, politicisation, social transformation, rights, debt, housing, evictions.

## 1. Condicions per a un treball social crític

Entre els qui hem exercit el treball social és bastant habitual fer-nos ressò d'un malestar difús. Un símptoma d'aquest malestar és la frustració davant la constatació que les vides de la gent amb la qual treballem no responen com esperem amb les nostres intervencions, la qual cosa moltes vegades condueix a una culpabilització d'aquestes vides pel fet de no emmotllar-se a les nostres expectatives. Un altre símptoma és la por d'equivocar-nos que de vegades sentim davant d'una decisió crucial per a una família o un usuari, o directament la por que sentim davant d'algunes d'aquestes persones a les quals en teoria ajudem. També sol aparèixer la culpa fruit de la sensació de fer un treball que precisament s'allunya d'ajudar a aquestes persones desgraciades, o simplement l'autoresponsabilització pel fet d'estar fent un treball rutinari i burocràtic que s'allunya de l'esperit creatiu, rebel i relacional que algun dia vam idealitzar com a professió. El que tenen en comú tots aquests sentiments de malestar (frustració, por i culpa) projectats sobre els usuaris o sobre la nostra pròpia persona és la solitud, o el que és el mateix, la responsabilització individual de problemes que tenen causes i manifestacions col·lectives.

Com va dir algú en una reunió organitzada pel Fòrum ServSocial de Madrid, "les treballadores socials som el que



fem", és a dir, no som el que se suposa que hauríem de fer (FOROSERV SOCIAL MADRID, 2018). Això que fem i defineix el nostre ésser, i que tanta frustració, por i culpa ens provoca, revela una pèrdua del sentit de transcendència del nostre treball, una pèrdua de contacte amb unes metes socials últimes de la professió (a saber, la millora de les condicions materials i relacionals de vida amb la finalitat de reduir, si no acabar, amb les desigualtats socials). Els crits de dolor propis d'aquesta pèrdua de sentit, d'aquest desencantament de la professió, troben moltes vegades la medicina anestesiant d'un posicionament cínic (descompromís amb l'altre i el seu sofriment), però també es donen situacions en les quals aquests crits s'acoblen mútuament en una caixa de ressonància. Això passa quan els malestars professionals troben espais on ser escoltats i compartits.

El canvi de clima que va representar el 15-M (FERNÁNDEZ-SAVATER, 2012) no es va limitar a les places més significatives de les nostres ciutats, sinó que es va expandir als barris d'una banda, i als col·lectius professionals castigats per les retallades de l'altra. Una de les coses més importants que se li poden reconèixer al 15-M va ser la desestructuració de les fronteres i les identitats polítiques i professionals prèvies, així com la trobada en condicions de relativa igualtat entre persones amb posicions de classe, gènere, edat o origen molt diverses. Aquesta trobada va produir aliances entre professionals de la salut i usuaris als quals s'havia retirat la targeta sanitària o que patien les retallades als seus hospitals i centres de salut, tots ells sota una afectació comuna (encara que diferencial). Al contrari que en l'educació o la sanitat, en la intervenció social amb prou feines han cristal·litzat experiències d'aliança per afectació comuna encara que diferencial (en tot cas, algunes accions entre afectats directes de les retallades en rendes mínimes i afectats indirectes, com a professionals). Només per fora del treball social institucional i professional, el treball de Baladre (GARCÍA, MUÑOZ i SÁEZ, 2017) o d'Invisibles de Tetuán (HERRERA i PEREDA, 2017) han perseguit aquestes aliances des de la perspectiva d'un treball social emancipador, assimilant-se a altres xarxes militants que miren de generar espais de mestissatge (com la Red Interlavapiés a Madrid). En la intervenció social institucional, aquestes aliances entre usuaris i treballadors socials han estat molt més limitades, entre altres raons per les dificultats estructurals que afronten les persones objecte dels serveis socials per mobilitzar-se (capital econòmic, cultural, social i temporal necessaris per sostenir l'assistència a una assemblea), encara que potser també per les fronteres sociocèntriques que imperen en l'exercici del treball social i que ens impedeixen identificar-nos socialment i políticament (més enllà de l'empatia psicoindividual) amb els usuaris. No obstant això, diferents experiències a l'Estat espanyol (com Manifestaos por los Servicios Sociales a Cantàbria o

ForoServSocial a Madrid), així com diferents veus individuals a les xarxes socials (com Belén Navarro, Pedro Celiméndiz, etc.), van començar a anar més enllà dels crits de dolor assenyalats (frustració, por i culpa) i a construir nous relats sobre la professió, i sobretot sobre els serveis socials, que connectaven aquests malestars dels professionals amb els de les poblacions objecte d'intervencions sota la rúbrica comuna de les polítiques d'austeritat. La peculiaritat d'aquestes veus disperses, desarticulades i incoherents entre si, i a diferència dels col·legis professionals (que també s'han mostrat molt actius en el discurs antiausteritat, com no podria ser d'una altra manera), és que trobem un discurs –encara precari, en construcció– que reconnecta amb un sentit transcendent del treball social. Qualificar el mateix treball com a “*parcheo*”, la mateixa figura professional com “*antidisturbis social*” o viure les situacions quotidianes, com els desnonaments en els quals cal “*apagar focs*”, amb la sensació que “*se'ns hauria de caure la cara de vergonya*”, implica deixar de cedir al treball social un xec en blanc pel qual mai serà sotmès a l'escrutini públic pel fet de tractar-se per se d'una “*professió d'ajuda*”. L'atreuiment més gran d'aquests grups enfront dels col·legis professionals per formular propostes polítiques importants, com la renda bàsica o la reinvençió del treball social en treball relacional i de cures, en sintonia amb autors com Fernando Fantova (2015), obre la porta per introduir de ple el treball social als debats públics sobre la desigualtat, la individualització o la crisi de cures.

Però potser el més important és que en aquestes veus, tot i que estan molt aferrades a les qüestions identitàries corporatives, apareixen els embrions de la renúncia a certs privilegis professionals, i per tant, de l'aliança amb els que pateixen més en la seva pròpia pell la marginació, la violència estructural i la desigualtat. Aquest procés de reflexivitat, d'inclusió de la mateixa figura professional en l'anàlisi de les relacions de poder, és un pas imprescindible per a la politització del malestar. Tal com han mostrat Beatrice Bossé i Jordi Solé Blanch (2017), en els grups d'Anàlisi de la Pràctica Professional duts a terme entre treballadores socials a França, en els últims anys van emergir una sèrie de dolors individuals –amb característiques molt similars a les que podem endevinar a Espanya i Catalunya– que gràcies al treball grupal aconseguien codificar-se com a problemes col·lectius i estructurals. La solitud que suposa treballar als espais abandonats per l'Estat, l'obligació d'objectivar en els informes, com notaris socials, decisions transcendents per als menors i les famílies, la por de posar el cos en l'epicentre de les tensions socials, l'externalització de la intervenció que interromp processos i fragmenta la realitat, la lògica *seguritària* creixent o la gestió gerencial centrada en dades i ignorant de processos, són només algunes de les codificacions del malestar individual inhe-

rent al rol estrictament tècnic. Sense un sentit polític, el tècnic és incapaç de gestionar aquest devesall de situacions generadores d'estrès. Només una visió política del treball social és capaç de reenviar el dolor individual a la potència transformadora dels espais col·lectius. El que trobem en aquests grups d'Anàlisi de la Pràctica Institucional, que funcionen com una mena de grups de suport mutu, és una profunda politització del malestar.

Aquesta dimensió política del treball social va molt més enllà de la simple implicació política dels treballadors socials en política (en forma de lobby sobre les administracions i els partits, o directament entrant a militar en organitzacions polítiques i sindicals formals i en moviments socials). Aquesta forma de fer política té els seus evidents precedents a Espanya, quan treballadores socials d'anomenada van participar en la definició dels serveis socials en l'àmbit estatal, autonòmic i municipal en la dècada de 1980 fonamentalment a través del seu ingrés al PSOE. Avui veiem també com són molts professionals els que han ingressat a les files de nous partits com Podemos o candidatures municipalistes. Des d'aquestes posicions es pot visibilitzar la realitat social i professional, així com pressionar per impulsar reformes en les polítiques socials, encara que gairebé sempre en una posició de subalternitat dins de les organitzacions polítiques i l'Estat, que es correspon amb la subalternitat social respecte de l'economia en el capitalisme. També observem com alguns treballadors socials participen en moviments socials i veïnals des de fa dècades, uns espais on troben més possibilitats per aproximar-se al treball comunitari i a la veritable lluita per la justícia social.

No obstant això, no estem parlant tant de la possibilitat de fer política com a treballadors socials, sinó d'una altra dimensió política del treball social, a saber: la mateixa politització dels entorns i situacions professionals. Aquesta és potser una dimensió més abandonada, menys explorada en les últimes dècades al nostre país, si bé hi ha hagut al llarg de la història de l'exercici professional multitud de situacions de politització en les institucions psiquiàtriques, als barris pobres, etc. Es tracta d'un eixamplament de la idea de política per portar-la més enllà de la política formal i els seus parlaments, els seus polítics professionals i les seves organitzacions. És una política dels qualsevols (en qualsevol lloc, a qualsevol moment, per qualsevol persona). No es tracta d'una alternativa exclouent a l'altra dimensió política –treballadors socials ficats en política–, sinó complementària i amb altres implicacions més centrades en la construcció de subjectivitat.

L'exercici d'anomenar d'una altra manera els mals quotidians a partir de la reflexió de la mateixa pràctica a què ens hem referit més amunt ja és una forma de politització en aquest sentit de subjectivació: és la politització que implica una altra

**També observem com alguns treballadors socials participen en moviments socials i veïnals des de fa dècades, uns espais on troben més possibilitats per aproximar-se al treball comunitari i a la veritable lluita per la justícia social**

manera d'analitzar les situacions, una altra manera de comprendre'ns-hi. Un punt de partida fonamental d'aquests processos de subjectivació són les experiències de lluita, que canvien el mapa d'identitats i les representacions prèvies (GARCÉS, 2018). Jacques Rancière estableix una diferència crucial entre policia i política: la policia classifica i ordena els cossos a l'espai i el temps, assigna identitats i funcions a cadascú, mentre que la política sorgeix quan algú desenvolupa percepcions diferents del que s'ha assignat. Només hi ha política en el dissens, on es desclassifiquen els subjectes i on els qualsevols, els sense-part, prenen part, participen (RANCIÈRE, 2010). És en aquest dissens on sorgeix un nou nosaltres a partir de l'experiència comuna que desbarata les identitats predefinides: sorgeix de l'acció, no està donat (RANCIÈRE, 2014). Aquesta "polítització de la funció" implica "deixar de ser" (enfrent dels discursos corporativistes identitaris) per "polítitzar el que s'és" (o com deia algú en el ForoServSocial, "el que fem").

Tota politització implica anar més enllà del que se sap i de la il·lusió tècnica (un saber donat), reconeixent per sempre que no hi ha cap coneixement estable i veritable (EMA, 2013). No es tracta llavors d'aplicar un saber tècnic per triar en el mercat de sabers, sinó d'inventar-se'l a partir de la coproducció d'un lloc i un temps propis. No és saber més, sinó anar més enllà del saber: pensar. El descobriment del precari del coneixement tècnic –la qual cosa no significa que sigui inútil, sinó insuficient– obre la porta a la politització del malestar professional. Aquesta politització, més que disputar el poder en les institucions (accedint a càrrecs, influint en comissions), tracta d'inundar-les i hackejar-les per fer inútil el poder sobirà. Impugna per baix el que les normes i els càrrecs estableixen. I ho fa a partir de la generació de vincles, vincles entre professionals i vincles amb els usuaris. Vincles que són el vímet del comú.

En la història del treball social no abunden les experiències de politització: semblaria com si la vocació professional i l'interès primigeni per la reforma social suplissin per si mateixes la necessitat de prendre partit davant la realitat. No obstant això, sí que existeixen alguns processos interessants que en certs moments històrics van travessar la disciplina i van generar situacions d'aliança entre treballadors socials i subjectes subalterns. En la segona meitat del segle XX, i de manera especial a les dècades de 1960 i 1970, es van desenvolupar experiències diverses de subversió i reversió de l'ordre social i el paper assignat als professionals. Destaquem el treball social radical desenvolupat per organitzadors comunitaris com Saul Alinsky (2013), que tenia com a objectiu organitzar el conflicte dels veïns de les zones deprimides de les ciutats nord-americanes i de subjectes minoritzats per raons de racialització i classe enfront dels poders establerts (polítics, empresarials,

etc.). Mitjançant el sentit de l'humor i l'anàlisi tàctica, s'entenia que el treball social era impotent si no explicitava el conflicte estructural i alhora no actuava de forma pragmàtica: no es tractava de participar com a manera de generar consensos, sinó com a manera d'arrencar drets i vèncer discriminacions. El concepte d'apoderament s'inicia precisament vinculat a algunes d'aquestes experiències d'autoorganització, i es desenvolupa especialment en comunitats negres i de dones. Per la seva banda, a l'Amèrica Llatina el conegut moviment de reconceptualització en treball social (ALAYÓN, 2005) va impugnar les funcions assignades als professionals com a adaptadors morals al sistema socioeconòmic. Multitud d'experiències d'educació popular d'una banda a l'altra del continent llatinoamericà van buscar precisament la capacitació col·lectiva per fer front a l'opressió, la qual cosa va trobar ressos en el moviment veïnal i de cristians de base en l'Espanya de la Transició. Per la seva banda, a Europa es va desenvolupar una crítica a les institucions psiquiàtriques i assistencials que va donar com a resultat que molts professionals entenguessin que les seves aliances havien de forjar-se amb els qui havien estat classificats, diagnosticats i institucionalitzats, i no amb la mateixa institució (GARCÍA i RENDUELES, 2017).

El que tenen en comú tots aquests processos de politització en la intervenció social és el desbaratament de l'ordre de rols i funcions assignats prèviament i la desindividualització dels problemes, promovent un afrontament desculpabilitzador i col·lectiu. No se'n pot entendre cap sense l'embranchada dels moviments socials i polítics que en cada context històric van contribuir a construir nous relats, en la majoria de casos antagònics respecte als hegemònics.

Podriem establir una relació amb la idea d'"economia moral" d'E. P. Thompson (TARROW, 2012), aplicada als professionals del treball social, segons la qual la gent es rebel·la, no ja per l'existència d'uns greuges, sinó perquè amb aquests greuges es traspasa la línia del que és "acceptable". No és exagerat establir que amb les polítiques d'austeritat i les retallades, i la vulneració sistemàtica de drets (com el dret a l'habitatge, un dret fonamental per poder construir qualsevol projecte de vida que mereixi la pena ser viscuda), s'ha traspasat aquesta línia en el nostre context neoliberal.

**...el desbaratament de l'ordre de rols i funcions assignats prèviament i la desindividualització dels problemes, promovent un afrontament desculpabilitzador i col·lectiu**

## 2. El problema de l'habitatge: un revelador de la nostra impotència professional

Tant les experiències d'organització comunitària i apoderament per part de subjectes oprimits (indígenes, negres, dones, etc.) com la politització que van viure algunes institucions en les dècades de 1960 i 1970, van suposar una democratització pràctica de les relacions en el treball social, així com certa hegemonia d'un igualitarisme radical. El més significatiu de la cultura política professional actual potser és la desaparició en l'horitzó d'aquest igualitarisme com a objectiu a aconseguir i preconditioni ètica a partir de la qual organitzar les relacions professionals. No és un fenomen aïllat del treball social, per descomptat. La pèrdua de l'horitzó igualitari en els nostres imaginaris polítics és el correlat d'un procés material d'espectacular creixement de les desigualtats socials, tant en l'àmbit global com en l'estatal i el local (PEREDA, 2016 ).

A partir de la dècada de 1970, i aprofitant la crisi de l'estat del benestar, una nova doctrina que s'havia anat forjant des de la dècada de 1930, el neoliberalisme, va anar conquistant l'ànima de les institucions públiques i els partits polítics, tant de centre-dreta com socialdemòcrates, que havien donat estabilitat a les democràcies parlamentàries posteriors a la Segona Guerra Mundial. A l'estat del benestar se l'acusava d'adormir l'esperit emprenedor dels treballadors i de generar dependents de "Papà Estat", per la qual cosa era necessari un gir en les polítiques públiques que generés i estengués a tots els àmbits la idea de competència (LAVAL i DARDOT, 2013). Importants les metodologies del *management* empresarial, les institucions públiques a poc a poc van anar creant les condicions per a la mercantilització dels seus propis serveis públics, els béns naturals i comuns i les relacions professionals i socials. A l'onada de privatitzacions que van viure tots els països afectats per la doctrina neoliberal, va seguir l'extensió de múltiples mecanismes burocràtics encaminats a generalitzar la competència en el si de la classe treballadora i de la mateixa ciutadania: els sistemes de mesurament de la qualitat, les avaluacions contínues del treball, la flexibilització de les condicions laborals i la pèrdua de drets universals són les principals tècniques de govern mitjançant les quals es va anar desmantellant l'horitzó cultural igualitarista i estenen les subjectivitats individualistes i hipercompetitives.

En el treball social del nostre país vam poder apreciar aquests canvis amb l'extensió de les externalitzacions de multitud de serveis socials i la concurrència competitiva a la baixa en els costos dels programes en disputa. La seva traducció més palpable la podem trobar en condicions laborals molt desiguals dins dels serveis socials, l'arrasament d'un teixit comu-

nitari que va haver d'esdevenir empresa per fer un treball que ja no responia als seus principis o la continuació, amb altres paraules, de l'assistencialisme i el control com a manera principal d'atenció social. Competència entre entitats públiques, privades i associatives; competència entre professionals; competència entre usuaris pels recursos escassos... L'obra més important del neoliberalisme ha consistit a traslladar als subjectes la responsabilitat del seu destí, "activant" les seves energies en una contínua "innovació social" que dona com a resultat un productivisme estèril com a fi en si mateix, completament despallat de continguts lligats a la transformació estructural de la societat.

El de l'habitatge constitueix un àmbit crucial en el qual es donen cita les polítiques neoliberals i l'extensió de relacions mercantils i de competència. Des dels dispositius d'atenció social, l'habitatge és potser el problema que ha generat més inestabilitat en les biografies dels usuaris els últims anys. L'habitatge ha estat el gran problema social a Espanya des del franquisme: la massiva migració rural que va tenir lloc entre les dècades de 1950 i 1970 va produir el desbordament de poblacions de barraques als marges de les grans ciutats. Davant els problemes d'ordre social que va començar a representar el barraquisme, el règim es va veure obligat a llançar el I Pla Nacional d'Habitatge de 1955 i el Pla d'Urgència Social de 1957 (CARABANCHELEANDO, 2017). A més de construir multitud de poblats destinats a substituir l'infrahabitatge autoconstruït, un gir ideològic en les polítiques del Ministeri d'Habitatge a càrrec de José Luis Arrese va consistir en la famosa premissa tecnocràtica de substituir el país de proletaris que era Espanya per un país de propietaris. La subvenció per accedir a l'habitatge privat, que va convertir Espanya en el país amb l'índex d'habitatge en propietat més elevat del seu entorn, no va aconseguir, no obstant això, donar resposta a la contínua evolució del barraquisme en un país amb àmplies capes socials empobrides.

Fins a l'arribada de la democràcia no es va aconseguir erradicar el problema de l'habitatge autoconstruït fins a convertir-lo en un problema petit i prou invisibilitzat a la vista dels ciutadans, primer, i els turistes, després. Van ser els plans de reallojament duts a terme pels ajuntaments i les comunitats autònomes els que en les dècades de 1980 i 1990 van aconseguir desallotjar els poblats i concentrar els seus pobladors en edificis de reallojament als barris més empobrits de les ciutats. Donat el caràcter d'aquesta política d'habitatge, focalitzada en els més pobres, amb una inversió insuficient (només polígons concentrats als barris més barats) i amb un enfocament de control (disseny d'espais funcional en tasques policials i de segregació social), lluny de produir situacions de cohesió social van proliferar els recels entre subjectes etnificats i no etnificats i la competència entre pobres per aconseguir els

**Des dels dispositius d'atenció social, l'habitatge és potser el problema que ha generat més inestabilitat en les biografies dels usuaris els últims anys**

escassos habitatges en relació amb les necessitats. Coincidint amb els problemes causats per l'atur i l'heroïna, aquests reallotjaments van trencar les precàries comunitats de vida dels poblats al mateix temps que van introduir bombes de rellotgeria per a la convivència en el que s'han designat com les perifèries guetificades (CARABANCHELEANDO, 2017). Es donava així el tret de sortida a les contemporànies relacions de competència que protagonitza bona part de la vida diària als barris empobrits.

Però és amb el desenvolupament de la bombolla immobiliària de finals de la dècada de 1990 i els 2000, quan es comencen a gestar els actuals problemes d'habitatge. La liberalització del mercat de l'habitatge de 1997, al cap de poc d'aterrar José María Aznar a la presidència del Govern espanyol, així com el privilegi del maó com a motor de l'economia, van activar el mercat hipotecari en totes les capes socials, incloses les més precaritzades (formades principalment per migrants arribats per cobrir a un cost laboral baixíssim aquestes mateixes necessitats de construcció i altres serveis). Amb el preu de l'habitatge desbocat per la nul·la interferència pública al mercat (ni regulació de preus ni polítiques d'habitatge significatives), les hipoteques signades per la població precaritzada (que no obstant això havia aconseguit una mínima estabilitat per comprar un habitatge) es van convertir en la font de la fallida de centenars de milers de projectes vitals i familiars quan va esclatar la bombolla el 2008.

Els desnonaments es van convertir en el problema social més urgent de la Gran Crisi, desposseint els bancs els habitants de les seves cases, construint tàpies i xapes i omplint de fantasmes les comunitats de veïns dels barris més humils. El desplaçament de població produït pels desnonaments, ja no només els hipotecaris, sinó també els del lloguer d'habitatge públic i privat, va fer que als barris més castigats per la crisi i abandonats institucionalment es concentrassin les famílies expulsades d'altres zones de les ciutats, produint un nou fenomen massiu que ha desestabilitzat les fràgils relacions veïnals en contextos d'extrema precarietat: les ocupacions. Malgrat que la major part no produeixen problemes de convivència, les ocupacions s'han convertit en el símbol de la guerra entre pobres que els partits i organitzacions de dreta i ultradreta miren d'explotar per obtenir-ne rèdits. Són també el mecanisme pervers que els fons voltor i grans inversors d'habitatge utilitzen per generar condicions de vida invivibles en molts edificis i carrers a través de la tolerància a les ocupacions amb finalitats de narcotràfic, mirant d'expulsar així els habitants originals per trobar clients més rendibles (amb apartaments turístics als centres o revenda d'habitatges barats en les perifèries).

Com podem apreciar els que treballem o hem treballat en l'atenció directa, el treball comunitari o la gestió de projectes

**Malgrat que la major part no produeixen problemes de convivència, les ocupacions s'han convertit en el símbol de la guerra entre pobres que els partits i organitzacions de dreta i ultradreta miren d'explotar per obtenir-ne rèdits**



d'intervenció, el problema social de l'habitatge se'ns creua en les situacions vitals més precàries que trobem (en forma d'amenaça de desnonament, de sensellarisme sobrevingut, d'ocupació en precari, de talls de subministraments, de neobarraquisme, etc.). Veiem les empremtes del neoliberalisme en cadascuna de les seves manifestacions. D'una banda, veiem com una necessitat bàsica, fins i tot reconeguda com a dret constitucional, és abandonada a la sort del mercat, incomplint les institucions públiques la garantia d'un dels drets humans més bàsics. Aquesta mercantilització d'una necessitat bàsica estén les relacions de competència no només entre propietaris i especuladors, sinó també entre els qui només volen exercir el seu valor d'ús, ja sigui en l'accés (adjudicació pública o compra i lloguer d'habitatge privat) o en el gaudi (relacions de desconfiança veïnal produïdes pels real·lotjaments o les ocupacions). Veiem, a més, com un problema social de dimensions estructurals (eix de l'economia d'un país) és metabolitzat en el discurs hegemònic com un problema individual que atorga la responsabilitat a la família o persona en el fracàs o l'èxit de la satisfacció d'aquesta necessitat bàsica. El deute és, més que un mecanisme d'intercanvi mercantil, un dispositiu de domesticació de la voluntat. Observem, a més, com en els desnonaments s'evidencia la solitud a la qual som condemnats en una societat que ha minat la protecció social i comunitària: solitud de la família que pateix el desnonament, però també solitud de veïnes i veïns que veuen com se substitueix una família per una tàpia o per nous veïns ocupants en precari.

Però el neoliberalisme no només habita en forma de competència i subjectivació de la responsabilitat individual, sinó que també opera en les respostes institucionals al problema de l'habitatge en qüestió. Una gestió basada en el control de les situacions de risc i emergència (ÁVILA i GARCÍA, 2013) treballa únicament sobre els símptomes dels problemes, activant recursos extraordinaris sobre les situacions extremes –mai exercici de drets–, i sempre amb la condició que aquests recursos seran puntuals. Les ajudes d'emergència per frenar un desnonament o un tall de subministraments, els recursos per a persones en situació de carrer, els programes de real·lotjament gestionats pels serveis socials proporcionats per les mateixes entitats bancàries que desnonen o els projectes de convivència intercultural als barris empobrits –precisament on es troben les cases tapiades i ocupades que algun dia caldrà treure al mercat– obren sota aquesta lògica de no intervenir sobre les causes del problema, sinó sobre els possibles efectes adversos (per al propi mercat, per a la imatge de la marca ciutat o per a l'ordre social). Aquesta gestió actuarial de riscos constitueix la continuació per altres mitjans amorals del vell assistencialisme liberal, desposseint els usuaris o destinataris de la intervenció dels seus sabers i del seu poder: soles, culpabilitzades, endeutades i amenaçades, les famílies que pateixen la

precarietat residencial no poden esperar dels treballadors socials una altra cosa que no sigui, en el millor dels casos, l'escolta, una ajuda d'emergència, la gestió d'una renda mínima o la intervenció sobre les relacions familiars i els menors sotmesos a l'estrès de l'extrema precarietat. Gens semblant a una intervenció preventiva del malestar, que en el cas que ens ocupa no és una altra que l'evitació del mateix desnonament i la seva amenaça (SALES, 2016).

Arribats a aquest punt del relat, molts lectors podran endur-se la impressió que a aquest retrat cru li falten pinzellades de tonalitats més alegres que es donen al voltant del problema de l'habitatge. Aquestes pinzellades, de vegades el principal suport en la intervenció d'uns treballadors socials també sotmesos a l'extrema solitud en el maneig de situacions personals i familiars complicadíssimes, procedeixen dels moviments socials (organitzacions) i del social en moviment (relacions informals de reciprocitat). Si l'habitatge ha estat el gran problema de la qüestió social a Espanya en els últims 60 anys, també ha estat el germen dels més grans moviments socials en la mateixa època: el moviment veïnal en la dècada de 1970 i el moviment antidesnonaments a la fi de la dècada passada. Aquests moviments han operat d'una forma inestimablement més eficaç que el treball social institucional en una doble direcció. D'una banda, donant cobertura a la multiplicitat de necessitats individuals mitjançant la lluita col·lectiva, aconseguint mitjançant l'acció directa i la reivindicació la paralització de desnonaments o l'activació de polítiques més protectionistes. I de l'altra, aconseguint generar noves comunitats, vincles solidaris i suport mutu allà on només hi havia explotació i solitud. Es tracta d'un exemple històric com n'hi ha pocs d'un procés d'apoderament: el sentiment de pertinença i identitat en la lluita i autoorganització de la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) no només genera suport mutu, sinó que implica apoderament sociopolític que derivarà en l'acció de la comunitat cap a tres possibles estratègies que han de possibilitar-li la millora de les seves condicions i la presa del control de les seves vides: la incidència, la resistència i la dissidència.

Què podem aprendre des del treball social professional de les formes de fer d'organitzacions com la PAH?

### 3. Aprenent del moviment per l'habitatge: la PAH

Aquest últim apartat volem centrar-lo en l'anàlisi de la PAH com un dels moviments socials més potents en els últims anys, i al mateix temps com una de les experiències de treball social no institucional que pot servir-nos de referència en el treball social institucional. No pretenem partir d'una relació dicotòmica entre aquests dos àmbits, sinó més aviat de les possibilitats de cooperació i aprenentatge mutu.

Moltes companyes treballadores socials han viscut en extrema solitud i amb gran impotència la brutal crisi hipotecària i de lloguers que ha deixat centenars de milers de famílies al carrer, més de 600.000 desnonaments des del 2007. Una solitud i impotència que ha implicat, en la majoria de casos, el bloqueig i la incapacitat de generar aliances amb aquestes persones i els moviments socials que s'han organitzat entorn d'aquesta problemàtica per buscar solucions conjuntes, per estimular el teixit comunitari, per desindividualitzar el problema i fer-lo col·lectiu, en definitiva per revertir les relacions neoliberals que estenen la competència a esferes de la vida que haurien d'estar socialment assegurades i que converteix un problema estructural en un problema individual.

L'inici de la PAH, definit per alguns dels seus protagonistes com el pas, per part de les persones afectades, "del Prozac a l'apoderament" (COLAU i ALEMANY, 2012), pot caracteritzar-se com la creació d'un diagnòstic compartit de la situació de l'habitatge que va redefinir conceptes com deute, crisi o drets ciutadans. No es tracta que les persones amenaçades de desnonament per impagament involuntari siguin irresponsables, ignorants o hagin embogit, sinó que són víctimes d'una estafa organitzada per banquers i polítics que han estat promovent l'endeutament i la compra durant dècades per maximitzar el benefici (MANGOT, 2013).

Aquesta redefinició de la crisi va suposar que moltes persones passessin de sentir-se avergonyides, abatudes o fins i tot optessin pel suïcidi, al fet que moltes d'elles s'organitzessin i reivindicuessin els seus drets. Socialitzar el concepte de deute va evitar que tot el pes recaigués en la responsabilitat individual, convertint-lo en un problema col·lectiu i estructural.

Existeixen alguns elements clau en treball social de la PAH i que poden ser el punt de partida de la reflexió professional. El primer és la creació d'espais d'experiència compartida on les persones visualitzen per si mateixes que els seus problemes no són qüestions individuals sinó col·lectives. En segon lloc, un enfocament de drets que permet interpretar aquestes experiències com la vulneració de les garanties socials de totes i tots nosaltres, i davant les quals l'Estat incompleix sistemàticament els seus compromisos i obligacions. En tercer lloc, la generació d'apoderament a través d'eines que capaciten la gent, de manera que puguin defensar-se per si mateixes, sense ha-

**Moltes companyes treballadores socials han viscut en extrema solitud i amb gran impotència la brutal crisi hipotecària i de lloguers que ha deixat centenars de milers de famílies al carrer**

ver de delegar en ningú. En quart lloc, la pràctica en el cos a cos de la solidaritat i el suport mutu, de manera que mai ningú més se senti sola.

Cadascun d'aquests elements es treballa mitjançant diferents eines. Una d'aquestes eines són les assessories col·lectives setmanals, on es fa l'acolliment de les persones que arriben per primera vegada i se'ls explica què és la PAH i com funciona, les fases d'un procés d'execució hipotecària i què es pot fer en cadascuna i l'obertura d'un espai de casos perquè qui vulgui expliqui la seva situació personal o pugui aclarir qualsevol dubte. En aquest primer acolliment col·lectiu es deixa clara la filosofia de la PAH i la necessitat de la implicació de cada persona en la resolució del seu cas, així com la necessitat de donar suport a la resta en la resolució dels seus casos o la implicació en els canvis legislatius necessaris per garantir el dret a l'habitatge: no es treballa o s'assumeix cap cas si la persona no compleix aquests principis. Aquest primer acolliment també es fa en els serveis socials quan un usuari hi acudeix per primera vegada, però sempre de forma individual sense cap espai col·lectiu on poder treballar aquesta demanda. Les assessories col·lectives aplicades als serveis socials d'atenció primària podrien ser un primer pas cap a un treball social generador de vincles.

**La PAH és un dispositiu senzill i fàcil de replicar, amb molt pocs requisits: assembleari, apartidista i independent, gratuït i pacífic**

La PAH és un dispositiu senzill i fàcil de replicar, amb molt pocs requisits: assembleari, apartidista i independent, gratuït i pacífic. Una aposta per la comunicació horitzontal, en el sentit més ampli. Vol ser un instrument real per a la majoria social afectada per l'estafa hipotecària, per la qual cosa parla el llenguatge de la gent, i usa tots els mitjans possibles per comunicar, ja siguin tradicionals o alternatius, així com les noves xarxes socials. I una estratègia complexa, que articula objectius a curt, mitjà i llarg termini, així com múltiples nivells: interpel·lació a les administracions, accions judicials, incidència internacional, acció directa i desobediència civil com a mecanisme d'acte tutela dels drets vulnerats.

Quan una família acudeix a la PAH després d'haver realitzat tot el periple pels serveis socials i que li hagin dit que no hi ha habitatges i que no poden fer res per garantir-los aquest dret fonamental, a la PAH es troba amb el missatge de "Sí que es pot". Aquest missatge té un doble sentit: d'una banda neutralitza el discurs hegemònic que estableix la "impossibilitat" del canvi en aquesta matèria, com si es tractés d'una llei natural -la del mercat-, i de l'altra transmet performativament un missatge potenciador davant de la indefensió apresada. La PAH fa efectiu el dret a l'habitatge mitjançant els Stop Desnonaments, parant els desnonaments de les famílies que seran desnonades mitjançant la convocatòria de concentracions a les portes dels habitatges per fer resistència pacífica quan aparegui la comitiva judicial i al mateix temps visualitzar la barbaritat que suposa desnonar una família i deixar-la al carrer,

moltíssimes vegades amb menors. I si ha estat impossible parar el desnonament, reallotjant la família a través de l'Obra Social de la PAH, que recupera pisos d'entitats financeres rescatades per l'Estat (60.000 milions d'euros que es donen per perduts), per posteriorment obrir una negociació per aconseguir un lloguer social que proporcioni estabilitat i garanteixi el dret a un habitatge. Però a més del suport mutu en les situacions individuals, un altre dels elements claus de la PAH és, com en el treball social primigeni que tractava d'incidir en les reformes socials de fons, la cerca de canvis a llarg termini, mobilitzant-se i pressionant per canviar la Llei hipotecària espanyola (una llei anòmala i que no existeix a cap país del món). Aquest treball d'incidència política se sintetitza en "les 5 de la PAH": 1) Dació en pagament retroactiva i eliminació i compensació per clàusules abusives; 2) Lloguer assequible per garantir estabilitat i preus adequats; 3) Stop desnonaments, perquè no n'hi hagi ni un més; 4) Habitatge social per reallotjar famílies en pisos buits en mans de la banca; 5) Subministraments bàsics garantits perquè totes les famílies tinguin accés a aigua, llum i gas. Es tracta de l'autotutela de drets i de fer efectiu el dret a l'habitatge tal com recull la nostra legislació actual.

#### 4. Apunts finals

El treball social de la PAH ens recorda en nombrosos elements el treball crític i d'autoorganització que planteja la defensa de les comunitats excloses dels drets bàsics a través de l'organització comunitària plantejat per Saul Alinsky. Antonio Gramsci deia que, en situacions de crisi econòmica i política, les classes subordinades activen una sèrie de mecanismes de defensa i d'acció col·lectiva pròpies, destinades a fer front a les pèrdues o danys que els produeix aquesta crisi, al mateix temps que a qüestionar la legitimitat del sistema capitalista (GRAMSCI, 1971). S'activen, així, els mecanismes destinats a construir una contra-hegemonia que qüestiona el relat de les classes dominants. Un dels agents que pot impulsar aquests processos contra-hegemònics són les organitzacions de la societat civil (AGUILAR, 2013).

Entendre el dret a l'habitatge com un dret humà suposa trencar amb qualsevol neutralitat. Treballar seriosament sobre el problema de l'habitatge implica reconèixer que és absolutament necessari i imprescindible en el procés vital de les persones: la manca d'habitatge, i per tant del dret a un habitatge, suposa per a la persona quedar exclosa d'altres drets que s'articulen mitjançant aquest.

Com ja hem comentat, podem afirmar que l'exclusió social en els nostres dies passa de manera central per l'element de l'habitatge: hipoteques impagables, desnonaments i deutes per

a tota la vida ens porten a situacions d'infrahabitatge, pisos pastera, reagrupacions familiars, amuntegament, ocupacions en precari... Aquest problema no només afecta els més desfavorits, els qui es visualitzen com els clients habituals dels serveis socials, sinó que s'està transversalitzant i estenen a persones i famílies joves, persones grans (majoritàriament avaluadors dels joves), treballadors qualificats i precaris, tant en immigrants com en població autòctona. És estrany a una persona que no tingui un familiar o un amic afectat per aquest efecte d'empobriment social que suposa l'exclusió residencial.

Davant d'aquesta situació, ens hem de plantejar almenys algunes preguntes: som capaços de comprendre des del treball social aquestes noves problemàtiques? Estem actuant d'una altra manera que no sigui la d'empresonar-nos en l'embut burocràtic i el binomi necessitat-recurs? Davant d'aquestes noves problemàtiques que afecten amplis sectors de la població i pels quals no hi ha una solució individual, no deu haver arribat el moment de sortir del despatx i donar-li el valor i la potència de transformació, capacitat i apoderament que té el treball comunitari, no només en el seu vessant territorial, sinó en la seva capacitat de mobilitzar comunitats d'afectació? Som capaços de valoritzar altres sabers menors (DELEUZE i GUATTARI, 1997) i altres formes de fer que, des de fora del treball social institucionalitzat, estan intentant donar resposta a aquestes noves problemàtiques?

Des de la professió del treball social necessitem canviar de paradigma, sortir de l'*impasse* a què ens ha portat la crisi, l'austeritat i la falta de recursos. Això passa per acceptar que el treball individual ofereix unes respostes molt pobres davant de problemes estructurals. En una societat hipercomplexa, en la qual cada vegada és més difícil desxifrar les claus de funcionament i en la qual la seguretat ha passat a convertir-se en incertesa permanent, devem també experimentar, canviar i modificar(-nos) si volem apostar pels objectius i valors igualitaris de la professió. Al mateix temps hem de renunciar a la centralitat que fins ara ens havia donat la posició de tècnic de la intervenció social, assumir que cada vegada hem de treballar més en xarxa, aportant els nostres sabers tècnics i metodològics a processos col·lectius i sortir de la presó del despatx, i preguntar-nos constantment si no estarem utilitzant velles eines per donar resposta a nous problemes (ZAMANILLO, 2011). Es tracta de reconèixer d'una vegada per totes que els processos socials que es construeixen de manera autònoma, sense comptar amb els "especialistes" de la intervenció social, poden tenir més capacitat per crear comunitat, teixir llaços, construir xarxes i trobar solucions col·lectives als problemes individuals i visualitzar-los. Les treballadores i els treballadors socials hauríem de començar a assumir aquests canvis i començar el canvi per nosaltres mateixos per adaptar-nos a la nova realitat i ser conscients que podem aportar-hi molt. En

cas contrari, seguirem estancats en la queixa permanent per la falta de recursos, enfrontats als usuaris que ens exigiran cada vegada més i amb una sensació d'impotència i buit difícil de gestionar.

Els que escrivim aquest text coincidim amb unes altres persones companyes de militàncies dedicades professionalment a la intervenció social en una valoració retrospectiva i comparativa: sentim que hem fet més treball social a la PAH i altres col·lectius que treballant en dispositius com serveis socials. La pregunta que es formula és: com fer del lloc professional un espai de politització que permeti sentir que estem fent un treball social transcendent?

## Bibliografia

- AGUILAR, Salvador. Del miedo y la perplejidad al ciclo de acción colectiva. Reacciones Populares a las crisis y la austeridad, 2007-2012, *Annari del Conflicte Social 2012* (Observatori del Conflicte Social, Universitat de Barcelona), 2013, 2, 947-982.
- ALAYÓN, Norberto (coord.). *Trabajo Social latinoamericano, a 40 años de la Reconceptualización*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2005. ISBN: 9508022000.
- ALINSKY, Saul. *Tratado para radicales. Manual para revolucionarios pragmáticos*. Madrid: Traficantes de Sueños, 2013. ISBN 13: 978-84-96453-71-5.
- ÁVILA CANTOS, Débora; GARCÍA GARCÍA, Sergio. Entre el riesgo y la emergencia: insinuaciones policiales en la intervención social, *Revista de Antropología Social*, 2013, n. 22, 59-82. ISSN 1131-558X.
- BOSSÉ, Beatrice; SOLÉ BLANCH, Jordi. *Análisis de la práctica profesional. Un lugar para pensar*. Barcelona: UOC ("Col·lecció Laboratori d'Educació Social"), 2017. ISBN: 9788491169352.
- COLAU, Ada; ALEMANY, Adrià. *Vidas hipotecadas. De la burbuja inmobiliaria al derecho a la vivienda*. Barcelona: Cuadrilátero de Libros, 2012. ISBN: 9788494003738.
- COLAU, Ada; ALEMANY, Adrià. *¡Sí se puede! Crónica de una pequeña gran victoria*. Barcelona: Destino, 2013. ISBN: 9788423346776.
- CARABANCHELEANDO. *Diccionario de las periferias. Métodos y saberes autónomos desde los Barrios*. Madrid: Traficantes de Sueños. ISBN: 9788494719653.
- DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. *Mil Mesetas. Capitalismo y esquizofrenia*. Valencia: Pre-Textos, 1997. ISBN: 9788485081950.
- EMA LÓPEZ, José Enrique. Apunte sobre psicoanálisis y política: de la impotencia a la imposibilidad, *Constelaciones: Revista de Teoría Crítica*, 2013, v. 5, 387-393. ISSN-e 2172-9506.
- FANTOVA AZCOAGA, Fernando. Crisis de los cuidados y servicios sociales, *Zerbitzuan: Revista de Servicios Sociales*, 2015, n. 60, 47-62. ISSN: 1134-7147.
- FERNÁNDEZ-SAVATER, Amador. ¿Cómo se organiza un clima?, *Público*, 09/01/2012. Disponible en línea a: <<http://blogs.publico.es/fueradelugar/1438/¿como-se-organiza-un-clima>>.
- FORO SERVSOCIAL MADRID. El sistema público de servicios sociales hoy, ¿qué podemos aportar las y los profesionales para la reconstrucción de su objeto? *Cuadernos de Trabajo Social*, 2018, v. 31, n. 2, 579-588.

### Bibliografía

- GARCÉS, Marina. *Ciudad Princesa*. Barcelona: Galaxia Gutenberg, 2018. ISBN: 9788417088873.
- GARCÍA ESCAMILLA, Enrique; MUÑOZ RODRÍGUEZ, David; SÁEZ BAYONA, Manuel. El trabajo social como opción de lucha contra la desigualdad, el empobrecimiento y la exclusión social: trayectorias y estrategias de la coordinación Baladre, *Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, v. 30, n. 2, 377-388.
- GARCÍA GARCÍA, Sergio; RENDUELES MENÉNDEZ DE LLANO, César. Hacia un nuevo trabajo social crítico: el gobierno de lo social en la era neoliberal, *Cuadernos de Trabajo Social*, 2016, v. 30, n. 2, 243-260.
- GRAMSCI, A. *Selections from the Prison Notebooks*. Nueva York: International, 1971. ISBN: 9780717803972.
- HERRERA PINEDA, Ivonne; PEREDA OLARTE, Carlos. Invisibles de Tetuán (Madrid). Hacia una práctica subversiva de apoyo mutuo en contextos de exclusión, *Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, v. 30, n. 2, 389-402. ISSN 0214-0314.
- LAVAL, Christian; DARDOT, Pierre. *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2013. ISBN: 9788497847445.
- MANGOT SALA, Lluís. La Plataforma de Afectados por la Hipoteca. De la crisis a la estafa. Del Prozac al empoderamiento, *Clivatge*, 2013a, 2, 56-88.
- MANGOT SALA, Lluís. Cronología: burbuja, crisis y PAH, *Anuari del Conflicte Social 2013*, 2013b, 272-283.
- PEREDA OLARTE, Carlos (Colectivo Ioé). *Desigualdad y dominación en España. Reflexiones a partir del Barómetro Social de España*, 31/03/2016. Disponible en línea a: <[https://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones\\_articulos/show/id/179](https://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones_articulos/show/id/179)>.
- RANCIÈRE, Jacques. *El espectador emancipado*. Castellón: Ellago Ediciones, 2010. ISBN: 9788496720923.
- RANCIÈRE, Jacques. Potencias y problemas de una política del 99%, entrevista con Jacques Rancière, *Eldiario.es*, 24/01/2014. Disponible en línea a: <[https://www.eldiario.es/interferencias/Ranciere-politica\\_del\\_99\\_6\\_221587865.html](https://www.eldiario.es/interferencias/Ranciere-politica_del_99_6_221587865.html)>
- SALES CAMPOS, Albert. Sinhogarismo y exclusión social, *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2016, n. 209, 9-25. ISSN: 0212-7210.
- TARROW, Sidney. *El poder en movimiento*. Madrid: Alianza, 2012. ISBN: 978-84-206-0958-4.
- ZAMANILLO, Teresa (dir.). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Barcelona: Editorial Talasa, 2011. ISBN 978-84-96266-37-7.



# La definició i col·laboració de les professions de la intervenció social

The definition of and cooperation among the professions of social intervention

Fernando Fantova Azcoaga<sup>1</sup>

## Resum

L'article comença amb un intent de resum del que se sap sobre la manera com es configuren, històricament i socialment, les activitats professionals i les disciplines científiques, amb especial referència a allò que avui s'anomena societat del coneixement. S'identifiquen, posteriorment, el treball social, l'educació social i la psicologia de la intervenció social com les grans disciplines i professions que configuren els serveis socials i, també, la intervenció social que es fa en altres sectors de l'entorn. Es recullen, a continuació, algunes veus que ajuden a analitzar el context en què es desenvolupen avui els serveis socials i la intervenció social a Espanya i s'acaben proposant algunes premisses, continguts i processos per a la definició i la col·laboració de les professions de la intervenció social, avui i aquí.

**Paraules clau:** Intervenció social, treball social, educació social, psicologia de la intervenció social, professió.

*Per citar l'article:* FANTOVA AZCOAGA, La definició i col·laboració de les professions de la intervenció social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 89-101. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Doctor en sociologia. Consultor independent.fernando@fantova.net

### Abstract

This paper begins with an attempt to summarise what is known in relation to how professional activities and scientific disciplines are shaped in historical and social terms, focussing particularly on the information society, as it is currently known. Subsequently, social work, social education and the psychology of social intervention are identified as major disciplines and professions that shape social services, along with social intervention carried out in other sectors of our community. The article then goes on to compile a number of opinions which help to examine the context in which social services and social intervention unfold today in Spain to finally conclude by putting forward certain premises, content and processes for the definition of and cooperation among the professions of social intervention: here and now.

**Key words:** Social intervention, social work, social education, the psychology of social intervention, profession.

### Pretensions i caràcter d'aquest article

L'autor d'aquest article, que no pertany, ni pròpiament ni de manera activa, a cap de les tres grans comunitats professionals i disciplines que s'hi esmenten explícitament, agraeix la invitació, com a consultor implicat, habitualment, en l'àmbit dels serveis socials, a exposar les seves percepcions, anàlisis i propostes en relació amb els processos de col·laboració i de definició que es donen i poden donar-se, avui i aquí, en i entre les principals àrees de coneixement i pràctica de la intervenció social.

D'altra banda, en la seva tasca professional, l'autor no se situa en l'àmbit acadèmic o investigador dels qui tenen l'encàrrec i el mandat de produir coneixement científic, les afirmacions dels quals, més directes o més indirectes, sobre alguna parcel·la de la realitat empírica hagin estat aconseguides mitjançant procediments que en garanteixin la fiabilitat i valideza. Tampoc es tracta d'algú que es dediqui a l'exercici de la intervenció social, que duen a terme les persones que posseeixen els títols de què parlarem, principalment, aquí. No obstant això, des d'una posició normalment intermèdia entre les unes i les altres i partint d'una certa atenció als processos i productes de les unes i les altres, pensa que pot elaborar i presentar, a continuació, algunes impressions, síntesis, conjetures i hipòtesis que potser seran útils per a aquests i altres agents i per impulsar la seva tasca.

## Com es construeixen les professions?

Les professions són construccions socials i històriques, precipitats de coneixements, pràctiques, regulacions i instruments, reconegudes per part de la societat i, específicament, almenys, també per part de les persones que se'n beneficien (siguin portadores o no de demanda solvent als mercats de béns i serveis) i de les autoritats polítiques (URTEAGA, 2008 : 175-176). Cal entendre les professions com a institucions que emergeixen en un camp de forces en el qual es relacionen entre si diversos agents i, com a mínim: les persones que es reclamen, en cada cas, com a professionals; les organitzacions capacitades per formar-les i per acreditar-ne la capacitat; les organitzacions en què enquadren o, si escau, que empren les professionals; les destinatàries dels serveis professionals, i el conjunt de la societat.

Hom diria que una activitat o ocupació humana és considerada un ofici quan s'incorpora al trànsit de les transaccions econòmiques i és afectada per regulacions públiques específiques; processos mitjançant els quals es van configurant allò que anomenem *sectors d'activitat* (o *àmbits sectorials* o *sectors econòmics*), en els quals determinades professions poden ser predominants, amb les seves corresponents branques o pilars (i òrgans o departaments) de política pública responsables. Semblaria que pel fet de considerar com a professió un determinat ofici, li demanem un plus de coneixement disciplinar i compromís ètic. Hom diria que, idealment, és professional aquella persona que *professa*, que (simbòlicament) fa uns vots, que adquireix un compromís moral individual i intransferible, més enllà fins i tot del que li ordeni el seu ocupador o les autoritats polítiques (BUNGE, 1999: 394).

Les professions i les seves més o menys corresponents disciplines (enteses com a àrees de coneixement científic o com a àrees de coneixement basades en altres de reconegudes com a científiques) es construeixen, en tot cas, en dinàmiques de xarxes en les quals poden coexistir i dialogar diversos tipus de coneixement (com ara: ètic, científic, tecnològic i pràctic) i en les quals podrien exercir col·laboració i tracció entre si, per exemple: les universitats, altres centres formatius, centres de recerca, institucions reguladores, prestadores de servei, instituts d'avaluació, entitats certificadores, organitzacions professionals i científiques, defensores de drets, agències de difusió, consultores, entitats associatives ciutadanes, indústries auxiliars o altres agents, en el marc, idealment, d'estratègies públiques, sectorials i intersectorials, de recerca, tecnologia i innovació. La legitimitat dels diferents tipus de coneixement i agents és subratllada quan s'assenyala que "el dilema del rigor o la rellevància pot ser resolt si podem desenvolupar una epistemologia de la pràctica que situï la resolució tècnica del problema dins del context més ampli d'una indagació refle-

xiva, mostri com la reflexió des de l'acció pot ser rigorosa per dret propi i vinculi l'art de la pràctica, en la incertesa i el caràcter únic, amb l'art de la recerca del científic" (SCHÖN, 1998: 73). S'ha posat l'exemple de la medicina o l'enginyeria com "sociotecnologies" altament científiques, és a dir, disciplines orientades a l'acció (a la transformació de la realitat més que a la seva explicació) molt basades en coneixement científic (BUNGE, 1999: 417).

Si es diu que els àmbits sectorials d'activitat i les professions i disciplines que actuen en el seu si són institucions històriques i contingents, cal dir que les fronteres entre unes activitats, sectors, professions i disciplines i unes altres són especialment històriques i contingents, així com discutides i conflictives. Per això s'ha dit, per exemple, que "tota disciplina científica inventada per omplir un buit interdisciplinari agreuja el problema de la interdisciplinarietat en, exactament, una disciplina més" (WAGENSBERG, 2002: 74). Segurament, si comparem els processos actuals d'emergència d'activitats, sectors, professions i disciplines amb els que han tingut lloc en altres moments de la història, cal dir que es tracta de processos més dinàmics, més ràpids, més interactius, perquè, "encara que hi ha raons per mostrar-se escèptics davant dels anuncis de canvis d'època, almenys ningú discutirà que s'observen canvis graduals en direcció a una centralitat del coneixement en les nostres societats" (INNERARITY, 2011: 56).

Si ens centrem en l'àmbit dels serveis a les persones, a l'hora de delimitar les fronteres entre les activitats professionals, podríem prendre com a referència les necessitats individuals, enteses com aquelles diferents parcel·les en les quals cal classificar les relacions que els éssers humans han de mantenir amb el seu entorn per viure. Necessitats i els corresponents béns (DONATI, 2017: 8-9), que van des de la respiració a la mobilització, des de l'alimentació fins a la seguretat enfront del dany físic, des de la conservació o recuperació de la salut fins a la incorporació de coneixements o valors compartits. El desenvolupament social sembla que vagi de la mà del sorgiment de serveis professionals que contribueixen de diferents maneres al fet que les persones puguem donar resposta a aquestes necessitats, i l'especialització seria el procés social i cognitiu mitjançant el qual identifiquem professions i professionals adequats per a cadascuna de les necessitats que sentim. Si ens fa molt de mal un queixal, anirem a una dentista; si hem d'arribar ràpidament a l'altra punta de la ciutat, intentarem parar un taxi; i així successivament.

L'altra cara de la moneda del procés d'especialització és el d'integració, perquè és tan necessari que les persones que ens atenguin coneguin cada vegada més aspectes parcials de les nostres necessitats i de com abordar-les, com que els serveis professionals s'organitzin tenint en compte que la persona portadora de les necessitats és una, que les diferents necessi-

tats estan integrades en aquest ésser humà únic. Certament, “tota activitat humana organitzada (des de la formació de peces de fang fins a l’enviament de l’home a la Lluna) planteja dos requisits, alhora fonamentals i oposats: la divisió del treball en diferents tasques que han d’exercir-se i la coordinació d’aquestes tasques. L’estructura de l’organització pot definir-se simplement com el conjunt de totes les formes en què es divideix el treball en tasques diferents, aconseguint després la coordinació d’aquestes tasques” (MINTZBERG, 1991: 269). És aquesta necessitat d’integració la que, a partir dels processos operatius de servei per donar satisfacció a necessitats individuals, va generant, per exemple, processos de gestió i de govern i les corresponents activitats administratives o directives, també de caràcter professional. Per això, el que fa un cuiner s’assembla molt poc al que fa una fisioterapeuta, però les tasques de la directora financera de la cadena de restaurants en la qual treballa el cuiner i la del director financer de l’empresa que dona feina a la fisioterapeuta són molt similars.

Com qualsevol sistema social, aquestes institucions que anomenem professions tenen i construeixen autonomia, és a dir, capacitat de donar-se normes i sostenir-se en el temps. No obstant això, lògicament, es veuen afectades per canvis de tot tipus, perquè “el canvi inherent a la vida professional és multidireccional, discontinu, endogen, múltiple i difícilment previsible” (URTEAGA, 2008: 171). L’ocupació d’aiguader va perdre força a mesura que es van estendre els sistemes de proveïment d’aigua a les cases a través de canonades. L’ofici de linotipista va començar a desaparèixer quan, en les impremtes o els periòdics, les màquines van començar a fer la mateixa feina. Quina pervivència cal preveure, per exemple, per a les professions que es basen en la traducció d’un idioma a un altre? I per a les de la intervenció social?

## La intervenció social i les seves professions

Cal remetre a un article recent (FANTOVA, 2018) per justificar l’elecció de denominar *intervenció social* l’activitat definitiva que té lloc en el sector d’activitat dels serveis socials (encara que tingui lloc, com a activitat auxiliar, en altres sectors econòmics) i la identificació del treball social, l’educació (i pedagogia) social i la psicologia de la intervenció social com les tres grans disciplines i professions que configuren i nodreixen avui a Espanya la realització de la intervenció social i la prestació de serveis socials.

Tampoc cal estendre’s aquí en l’explicació de la manera com s’arriba a la comprensió propositiva de la intervenció social com a activitat l’objecte de la qual és la protecció i promoció de la interacció, entesa com l’ajustament dinàmic entre l’autonomia funcional per a les decisions i activitats de la vida

diària i la integració relacional primària de caràcter familiar i comunitari. Segons aquesta visió, la intervenció social i els serveis socials estarien cridats, necessàriament, a abandonar el seu posicionament residual segons el qual podien fer-se càrrec de necessitats individuals molt diferents (des d'allotjament a alimentació, des d'educació fins a salut) de persones excloses pels sectors convencionals d'abordatge d'aquestes necessitats i a orientar-se, com a intervencions i serveis potencialment o realment universals, a aquesta parcel·la que s'acaba d'identificar, per a totes les persones.

Certament, *interacció* és un terme central en el món del treball social, quan s'afirma, per exemple, que "l'objecte d'intervenció del treball social és la interacció entre el subjecte en situació de necessitat i/o en situació-problema i el seu entorn social" (AGUILAR, 2013: 53). Mary Richmond, pionera del treball social, deia que "el diagnòstic social, llavors, pot ser descrit com l'intent de fer una definició, al més exacta possible, de la situació i personalitat d'un ésser humà amb alguna necessitat social; de la seva situació i personalitat, és a dir, en relació amb altres éssers humans dels quals d'alguna manera depèn, o els que d'alguna manera depenen d'ell, i en relació també amb les institucions socials de la seva comunitat" (RICHMOND, 1917: 357-358). Per a Teresa Zamanillo, són objecte del treball social "tots els fenòmens relacionats amb el malestar psicosocial dels individus ordenats segons la seva gènesi socioestructural i la seva vivència personal" (ZAMANILLO, 1999: 29).

S'ha dit, d'altra banda, que "la Psicologia de la Intervenció Social és un conjunt de sabers i pràctiques fonamentades en la ciència del comportament humà que s'apliquen a les interaccions entre persones, grups, organitzacions, comunitats, poblacions específiques o a la societat en general, amb la finalitat d'aconseguir el seu apoderament, la millora de la seva qualitat de vida, una societat inclusiva, la reducció de les desigualtats i el canvi social. Tot això mitjançant estratègies proactives i preventives que dinamitzen i afavoreixen la participació de persones i comunitats i tenen en compte la diversitat humana" (LÓPEZ-CABANAS et al., 2017: 10).

Finalment, cal recordar que, en la bibliografia sobre pedagogia i educació social es fa referència a la dimensió "relacional, convivencial, comunitària" de la "vida quotidiana" com a "escenari" de la intervenció (CARIDE, 2016: 101) i a l'"acció sistemàtica que mobilitza els recursos de l'entorn per afavorir el desenvolupament de la sociabilitat del subjecte, promovent-ne l'autonomia i la participació crítica en la societat" (MELENDRO, 2011: 198), recordant que les persones són "éssers de necessitats que han de satisfer-se en la interacció amb els altres" (CARIDE, 2016: 98) en un "marc sociocultural determinat" (MELENDRO, 2011: 199). Certament, les tres disciplines evocades i els seus professionals constitueixen i han de

constituir comunitats de coneixement i de pràctica de la intervenció social amb altres àrees de coneixement i professions, incloses moltes de caràcter tècnic i auxiliar, necessàries totes elles en els processos d'intervenció social.

Es planteja, per tant, una visió sectorial dels serveis socials com aquells que s'especialitzen en unes determinades necessitats individuals universals, les que tenen a veure amb les cures, els suports i, en general, les intervencions precises per millorar o complementar l'ajustament entre la nostra capacitat per prendre decisions i dur a terme activitats de la vida diària i els suports que en aquesta convivència quotidiana reben a través de les nostres relacions primàries de caràcter familiar i comunitari. El sector dels serveis socials forma part (juntament amb uns altres, com el sanitari o l'educatiu) del conjunt de sectors que, convencionalment, es consideren prioritaris per al benestar de les persones, regulats per les polítiques anomenades *socials*. Només que ja no seria vist com un cotxe escombra residual subsidiari de la resta de branques (com les esmentades o unes altres, dedicades a l'ocupació, a l'allotjament o a la subsistència material), sinó com un sector més, amb la seva pròpia necessitat específica de referència.

Sembla clar que aquest gir percebut i plantejat en els serveis socials i la intervenció social necessita i, alhora, potencia, la professionalització de les activitats i la construcció de coneixement disciplinar. Perquè el saber que no es produeix o valdi en la dinàmica de les comunitats i xarxes de coneixement no pot, per definició, ser aportat o consensuat en processos d'associacionisme professional, gestió administrativa, governança política o regulació jurídica. No cal confondre processos com l'elaboració d'un decret, un manifest professional, un programa polític o un plec de condicions per a un contracte (que recolzen en el coneixement, però no es regeixen per les regles de la comunitat de coneixement) amb processos de recerca científica, pilotatge de tecnologies, elaboració de guies de pràctica clínica, sistematització de bones pràctiques, avaluació de programes, disseny de protocols, transferència de coneixement o construcció d'instruments de diagnòstic (propis de les xarxes de coneixement).

D'altra banda, s'ha de reconèixer que el cos de coneixement i tecnologia de les disciplines i professions realment operants, avui i aquí, en l'àmbit dels serveis socials i la intervenció social apareix, com no podria ser d'una altra manera, notablement fragmentat en funció dels grans col·lectius poblacionals per als quals s'han organitzat en les últimes dècades, en gran mesura, els serveis socials (com menors en risc o situació de desprotecció, persones amb discapacitat, persones grans, etc.). No obstant això, aquests col·lectius clàssics, en el millor dels casos, podien constituir una segmentació coherent amb una assistència social residual orientada al control social institucionalitzat en una societat tradicional, però resulten inade-

quats i disfuncionals com a criteri de segmentació per a uns serveis socials que pretenguin protegir i promoure la interacció de totes les persones en la societat actual.

La dinàmica d'especialització i de fragmentació de les cadenes de valor en baules (activitats i processos, visibles o no per a les persones destinatàries) és fonamental per a l'eficàcia i eficiència en qualsevol àmbit sectorial i activitat professional. Lògicament, perquè la història d'aquest sector d'activitat renovat dels serveis socials (i, en el seu si, la de la intervenció social) sigui una història d'èxit, caldrà que es vagin configurant al seu interior cadenes de suports nous o renovats i serveis que facin possible itineraris de consecució de resultats més valuosos per a més persones. En aquests itineraris els destinataris s'aniran trobant amb diferents especialistes de diferents qualificacions relacionades amb diverses àrees de coneixement, entenent l'especialització com l'ampliació o aprofundiment del coneixement sobre els diversos aspectes, dimensions, dinàmiques, perfils o instruments a considerar en la realització d'un procés; en aquest cas, la intervenció social (i no, per tant, com una pretesa especialització en suposats col·lectius poblacionals).

Alhora, com es deia abans, serà tan necessària l'especialització de cadascuna de les professions i disciplines i en el seu interior, com la integració intra i interprofessional i interdisciplinària, tant dins del sector dels serveis socials com en els altres sectors d'activitat en els quals operen les professions de la intervenció social. En les xarxes de pràctica i coneixement, les comunitats sectorials (com la dels serveis socials) són interprofessionals i interdisciplinàries. Alhora, cadascuna de les comunitats disciplinàries i professionals (les del treball social, l'educació i pedagogia social i la psicologia de la intervenció social i general) és intersectorial (perquè, encara que molts professionals estiguin en serveis socials, també hi ha presència en altres sectors).

### El context de la construcció de les professions de la intervenció social avui i aquí

Segons la lectura que s'ha proposat en altres articles, com el que ja s'ha esmentat (FANTOVA, 2018), els serveis socials a Espanya (incloent-hi, s'entén, la intervenció social i les seves tres grans professions i disciplines de referència) es troben en un moment crític en el qual estan sotmesos a forces contradictòries que, alhora, els sostenen i els desgasten. Així, Luisa Aránzazu Hernández Echeagaray parla de "desprofessionalització" per referir-se a la situació actual del treball social a Espanya, fent referència al procés d'erosió del coneixement, que té com a conseqüència la pèrdua d'autonomia i autoritat professional (HERNÁNDEZ ECHEGARAY, 2017: 330-333). Aquesta autora



identifica cinc factors que incideixen en el procés de desprofessionalització: *a)* la política de precarització en la provisió de serveis socials; *b)* la precarització del mercat de treball; *c)* la burocratització del camp i el quefer professional; *d)* la codificació i estandardització de la intervenció; i *e)* la fragmentació del procés de coneixement (HERNÁNDEZ ECHEGARAY, 2017: 350-352). Segons Pedro Celiméndiz, “aquesta burocratització de la qual parlem i l’abandonament dels aspectes terapèutics han aconseguit que algunes de les nostres funcions tècniques es converteixin en meres caricatures. La prescripció es redueix a emplenar els tràmits necessaris perquè el ciutadà accedeixi al recurs que ha triat, d’entre tots als que té dret, en una confusa aplicació del principi d’autodeterminació i sense poder valorar ni considerar els efectes iatrogènics d’aquesta elecció” (CELIMÉNDIZ, 2017: 8).

Mercè Ginesta troba que “la pràctica professional es va tornant *a)* reactiva, assistencialista i paliativa, ja que no es dirigeix a les causes dels problemes ni es fa un abordatge preventiu, sinó només a una part de les conseqüències; *b)* miop i parcial, ja que es perd de vista la globalitat de les situacions que afecten les persones ateses; *c)* rígida i estereotipada, ja que se substitueix la metodologia d’intervenció social i educativa per barems, protocols i circuits d’atenció” (GINESTA, 2017: 60). Fa més de trenta anys, al·ludint a processos de burocratització i dualització social, Demetrio Casado ja convidava la intervenció social a generar espais per a les “relacions personalitzades” i a “donar suport a l’autoajuda i la mobilització de comunitats” (CASADO, 1987: 19, 26).

Segons Laura Varela, “l’interès per la cerca de solucions ràpides als problemes està generant un estil d’educador social «apagafocs» les actuacions del qual, de caràcter reactiu, releguen les tasques pedagògiques pròpies de la professió a un segon pla. La funció educativa –desdibuixada per les múltiples àrees que ocupen el quefer professional– ha de comptar amb una delimitació més precisa i amb un reconeixement més explícit” (VARELA, 2015: 78). Segons López-Cabanás, “els models d’atenció són cada vegada més paliatius i assistencialistes en comptes de preventius i de promoció, hi preval l’atenció individual (en sintonia amb el nostre model de societat individualista) enfront de la grupal o comunitària, la qual cosa s’ha agreujat arran de la recessió econòmica. De vegades, aquests models també s’utilitzen per prevenir i desincentivar possibles mobilitzacions socials” (LÓPEZ-CABANAS et al., 2017: 43).

Finalment, com a mostra de la confusió que hi ha sobre les necessitats que són objecte dels serveis socials, cal aportar els resultats d’una recerca recent sobre la comprensió de la situació problema en la pràctica del treball social en els serveis socials d’atenció primària de Mallorca, que “assenyala que la comprensió de la situació problema es mostra superfi-

**La intervenció social i els serveis socials es troben, almenys a Espanya, en un moment d'amença i d'oportunitat importants. Amença de burocratització, fragmentació i regressió tècnica, i oportunitat de fer un salt quant al valor afegit basat en el coneixement i en el posicionament sectorial i l'abast universal**

cial, amb una baixa pràctica de criteris d'intervenció que avaluin significats, forteses, solucions intentades i sistemes implicats, no confia prou en l'aplicació de tècniques d'anàlisi fonamentals i no considera en profunditat la posada en joc dels coneixements del mateix professional" (CARDONA et al., 2017: 149). Segons el Consell General de la Psicologia d'Espanya, "en la conjuntura actual, persistir en la forma de fer les coses i en les característiques de funcionament aboca a recorreguts de curt abast que deslegitimen totalment el sistema d'intervenció social" (SÁNCHEZ ALÍAS, MARTÍNEZ GARCÍA, 2018: 16).

Cal concloure, llavors, que la intervenció social i els serveis socials es troben, almenys a Espanya, en un moment d'amença i d'oportunitat importants. Amença de burocratització, fragmentació i regressió tècnica, i oportunitat de fer un salt quant al valor afegit basat en el coneixement i en el posicionament sectorial i l'abast universal. Ni qui escriu això ni les comunitats disciplinàries i professionals de la intervenció social són espectadors passius en aquest escenari, sinó agents responsables que es pregunten pel que poden fer sobre aquest tema.

### Premises i propostes

A l'hora d'aportar algunes propostes a aquestes comunitats i xarxes professionals i disciplinàries, es parteix de les premisses següents, òbviament discutibles i que, simplement, s'enunciaran:

1. Cap de les tres disciplines i professions està en condicions d'aconseguir una posició d'hegemonia enfront de les altres en l'àmbit dels serveis socials i en la pràctica de la intervenció social.
2. Cap de les tres disciplines i professions pot renunciar al seu paper en els grans subprocesos del procés d'intervenció social, tals com el diagnòstic, la prescripció facultativa, la planificació participativa, l'execució de la intervenció o l'avaluació de la intervenció.
3. Cap de les tres professions i disciplines pot acceptar una posició subordinada respecte a les altres.
4. Cap de les tres disciplines i professions pot renunciar ni a la dimensió individual ni a la dimensió col·lectiva de la intervenció social.
5. Cap de les tres disciplines o professions pot considerar les activitats de gestió o govern (o, dit d'una altra manera, les activitats administratives o directives), tals com donar informació, registrar informació, transmetre informació o coordinar a persones, com a pròpies o caracte-

rístiques de la seva activitat professional d'intervenció social.

6. Cap de les tres disciplines i professions pot renunciar a cap segment poblacional destinatari, es defineixi com es defineixi (per edat, per capacitat funcional, per grau d'inclusió relacional o per un altre criteri).

A partir d'aquestes premisses, sembla destinada al fracàs qualsevol estratègia basada a repartir entre les tres professions o disciplines les actuals operacions realitzades en els serveis socials o en els processos d'intervenció social realment existents. Més aviat, es tractaria d'explorar i explotar oportunitats en el procés de construcció d'uns nous serveis socials i una nova intervenció social, cada vegada més basats en el coneixement i de més valor afegit universal. Si s'accepta la metàfora de la ciavoga, és a dir, si s'entén que la intervenció social i els serveis socials estarien transformant-se des de la seva condició residual a un posicionament sectorial, la innovació en la intervenció social i els serveis socials és, en bona mesura, un procés de redefinició del perímetre sectorial i per tant de les fronteres dels serveis socials (on les professions i disciplines de la intervenció social són predominants) amb altres sectors d'activitat (on també estan presents).

La proposada temptativa, llavors, seria que cadascuna de les tres professions i disciplines treballés més en alguna de les interfícies en les quals es produeix la redefinició d'aquest perímetre: així, per exemple, el treball social podria investigar, desenvolupar i innovar més a prop de la frontera amb els sectors de l'habitatge i de la garantia d'ingressos per a la subsistència material; l'educació (i la pedagogia) social podria explorar alternatives d'intervenció més a prop de la frontera amb ocupació i educació; i la psicologia podria desplegar la seva capacitat de creació i impuls, per exemple, més a prop de la frontera amb els serveis sanitaris. Això podria, per cert, contribuir a un debat a l'interior de cada comunitat disciplinar i professional, atès que, per exemple, en el si de l'educació social es discutiria quines funcions de les educadores i educadors socials poden dur-se a terme en el sector de serveis socials i quines en el sector educatiu. El mateix valdria per a les altres disciplines i professions.

Alguns possibles exemples de serveis i intervencions que podrien desenvolupar-se i en les quals es podria innovar en una estratègia com la que s'està plantejant podrien ser:

- Per al treball social, per exemple: la planificació de futurs personals i familiars o la dinamització del desenvolupament comunitari.
- Per a l'educació social, per exemple: l'animació en el temps lliure en diferents moments del cicle vital o el suport a les cures familiars i comunitàries.

- Per a la psicologia de la intervenció social, per exemple: l'habilitació funcional o el suport a l'estructuració de relacions familiars.

Sigui com sigui, el que és necessari ara no seria tant formular els continguts i traçar les fronteres de –o entre– les diverses professions i disciplines de la intervenció social com impulsar processos cada vegada més col·laboratius al seu interior i entre les unes i les altres. A l'interior de cada comunitat disciplinària i professional, es tractaria d'activar i dinamitzar els diferents tipus d'agents portadors dels diferents tipus de coneixement que abans s'han esmentat. Al seu torn, l'aposta d'aquestes comunitats professionals i disciplinàries pel sector dels serveis socials hauria de contribuir a la trobada entre les unes i les altres i a la col·laboració interdisciplinària i interprofessional.

**Si s'analitzen els posicionaments actuals dels diversos agents, no hi ha dubte que les renúncies que hauran de fer tots ells**

En tot cas, si s'analitzen els posicionaments actuals dels diversos agents, no hi ha dubte que les renúncies que hauran de fer tots ells són importants i necessàries. Les maneres com actualment es conceben les diferents disciplines a si mateixes i com pretenen posicionar-se les diferents professions en els serveis socials en la intervenció social, disten, segurament, de ser compatibles entre si, en la mesura que poden ser qualificades, d'alguna manera i almenys en alguns casos, d'idealitzades i expansives. Segurament serà difícil, per a qualsevol de les tres, acceptar que cap de les tres pot considerar-se més social que les altres. O que cap pot presentar-se com a més clínica, terapèutica, relacional, integrada o transformadora. O que ni tan sols cap de les tres pot reclamar més que les altres la dimensió assistencial, educativa, o psíquica de la intervenció social i els seus efectes. Aquestes renúncies, segurament, només es podran plantejar i assumir amb èxit en una dinàmica de millora, innovació i construcció de la intervenció social i els serveis socials en les quals totes les disciplines, professions i agents en puguin sortir beneficiats i, especialment, en sigui beneficiada la ciutadania destinatària al servei de la qual es tem.

## Bibliografía

- AGUILAR, María José. *Trabajo social. Concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo/Consejo General del Trabajo Social, 2013. ISBN: 9788428334853.
- BUNGE, Mario. *Las ciencias sociales en discusión. Una perspectiva filosófica*. Buenos Aires: Sudamericana, 1999. ISBN: 9789500715669.
- CARDONA, Josefa y otras. La comprensión de la situación problema en la práctica del trabajo social de casos. Resultados de una investigación. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, vol. 30, núm. 1, 149-162. ISSN: 0214-0314.
- CARIDE, José Antonio. La pedagogía social en el diálogo de las universidades con la educación popular y la educación social. *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 2016, any 38, núm. 1 (gener-juny), 85-106. ISSN: 0188-8838.
- CASADO, Demetrio. Viejos y nuevos problemas sociales e intervención social. *Documentación Social*, 1987, núm. 69, 11-26. ISSN: 0417-8106.
- CELIMÉNDIZ, Pedro. ¿Cómo se perdió Alicia en el País de las Maravillas? Sobre la desaparición del trabajo social en los servicios sociales. *III congreso de trabajo social de Aragón*. Saragossa: COTSA (Colegio Oficial de Trabajo Social de Aragón), 2017, 191-205.
- DONATI, Pierpaolo. The good life as a sharing of relational goods. *Relational Social Work*, 2017, vol. 1, núm. 2 (octubre), 5-25. ISSN: 2532-3814.
- FANTOVA, Fernando. Construyendo la intervención social. *Papeles del Psicólogo*, 2018, vol. 39, núm. 2, 81-88. ISSN 0214-7823.
- GINESTA, Mercè (coord.). *Els serveis socials bàsics a la província de Barcelona. Situació actual i propostes de millora. Una mirada des del treball social*. Barcelona: COTSC (Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya), 2017. ISSN: 0214-7823.
- HERNÁNDEZ ECHEGARAY, Luisa Aránzazu. *El proceso de (des)profesionalización del trabajo social en España (1980-2015): déficits, riesgos y potencialidades*. Tesis doctoral. Madrid, UNED, 2017.
- INNERARITY, Daniel. *La democracia del conocimiento. Por una sociedad inteligente*. Madrid: Paidós, 2011. ISBN: 9788449325670.
- LÓPEZ-CABANAS, Miguel, et al. *Situación de la psicología de la intervención social en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2017.
- MELENDRO, Miguel. La perspectiva ecosocial en la intervención socioeducativa con jóvenes excluidos. Un estudio comparado en Canadá, Bélgica y España. *Revista Española de Educación Comparada*, 2011, núm. 17, 197-218. ISSN: 1137-8654.
- MINTZBERG, Henry. *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel, 1991. ISBN: 84-344-6102-1.
- RICHMOND, Mary. *Social Diagnosis*. Nova York: Russell Sage Foundation, 1917. ISBN: 9780871547033.
- SÁNCHEZ ALÍAS, Ana M.ª; MARTÍNEZ GARCÍA, Manuel Francisco. *Reflexiones en torno a la psicología de la intervención social y el sistema de servicios sociales*. Madrid: CGPE (Consejo General de la Psicología de España), 2018. ISBN: 9788494738531.
- SCHÖN, Donald. *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Paidós, 1998. ISBN: 9788449305566.
- URTEAGA, Eguzki (2008): "Sociología de las profesiones: una teoría de la complejidad" en *Lan Harremanak*, número 18, páginas 169-198. ISSN: 1575-7048.
- VARELA, Laura. Los profesionales de la educación social en los servicios sociales comunitarios. *Estudios sobre Educación Social*, 2015, vol. 29, 61-80. ISSN: 1578-7001.
- WAGENSBERG, Jorge (2002). *Si la naturaleza es la respuesta, ¿cuál era la pregunta? y otros quinientos pensamientos sobre la incertidumbre*. Barcelona, Tusquets. ISBN: 848310847X.
- ZAMANILLO, Teresa (1999): "Apuntes sobre el objeto en trabajo social" en *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 12, 13-32. ISSN: 0214-0314.

# Bloggers & Social Workers, what's up?

Pepita Rodríguez i Molinet<sup>1</sup>

En els darrers anys les xarxes socials han envaït les nostres vides i hem trobat noves maneres de comunicar-nos i mantenir-nos informats. Els treballadors socials vivim, com la resta d'humans, en aquest món vertiginós i canviant, on la immediatesa és un dels valors essencials, i ens deixem seduir també per noves eines de comunicació digital.

En aquesta ocasió parlarem dels blogs i de la importància de la seva existència per a la nostra professió.

Els blogs també s'anomenen bitàcoles o weblogs. Són llocs web on s'elaboren publicacions periòdiques al voltant d'un tema concret o d'una àrea de coneixement, i les duen a terme persones (bloguers) o grups de persones o corporacions. Són una mena de registre de notes o de diari que curiosament segueix un ordre cronològic invers al que estem acostumats: el primer que apareix és el més recent.

Els bloguers publiquen periòdicament, comparteixen amb els altres reflexions, idees, històries, opinions, experiències, articles, fotos, vídeos i àudios... I ho fan de manera autònoma, des de casa o des de qualsevol altre lloc, sense necessitat de passar per un comitè de redacció que aprovi o no la publicació, aliena a les normes de l'acadèmia, i amb un llenguatge pròxim, fresc, que permet a l'autor mostrar-se personalment i interactuar amb els lectors mitjançant els comentaris de manera immediata.

Mitjançant la concurrència amb altres xarxes socials, el que es publica en un blog pot veure's amplificat de manera extraordinària i és possible saber les persones que han accedit a la publicació des de diferents indrets del món gairebé a temps real.

Per a les professions és una manera molt efectiva de visualitzar-se i difondre els valors propis; és per això que el Consejo General del Trabajo Social va crear la BlogoSfera (<https://>

Per citar l'article: RODRÍGUEZ i MOLINET, Pepita. Bloggers & Social Workers, what's up? *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 102-106. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup>Treballadora social.

*www.cgtrabajosocial.es/blogotsfera*), un espai virtual de participació on es visualitzen els blogs de treballadors socials que han sol·licitat pertànyer a aquest espai i que compleixen els requisits (ser treballador social titulat, respectar el codi deontològic, una antiguitat mínima del blog de tres mesos, periodicitat en les publicacions i que no continguin contingut comercial invasiu).

Molts treballadors socials escriuen en blogs, de les seves empreses, d'associacions o societats científiques a les quals pertanyen, i alguns, cada cop més, en tenen un de propi.

Un blog personal és el millor currículum per a un treballador social, permet mostrar el perfil, els seus interessos, l'experiència..., és, d'alguna manera, un aparador professional. Dona una imatge creativa, productiva, connectada i moderna. És, per tant, una bona manera de buscar feina.

Molts treballadors socials mostren els seus coneixements i s'ofereixen mitjançant els blogs com a consultors, o formadors, o especialistes en temàtiques concretes. En aquest cas, el blog és també un vehicle per captar clients. Altres persones, simplement, l'utilitzen com una plataforma on donar-se a conèixer, compartir idees, coneixements i reivindicacions.

Per a les institucions públiques i empreses o corporacions, un blog és una eina interessant, ja que poden mostrar la tasca que duen a terme i obtenir prestigi posant a disposició del públic documents d'interès professional o mostrant les iniciatives que desenvolupen. D'aquesta manera poden fidelitzar subscriptors i considerar-se com un blog de referència en una àrea de coneixement concret.

Com a professió, els blogs que publiquen els nostres companys i companyes ens ajuden a difondre la disciplina i ens visualitzen fora dels despatxos, ocupant un lloc a les xarxes i a la societat.

Sense pretendre fer una cerca exhaustiva, aportem a continuació una taula amb els principals blogs (no pàgines web) liderats per treballadors socials, ja sigui des d'institucions o societats o a títol personal, els quals hem anomenat blogs d'autor.

Els vint blogs seleccionats que trobareu a continuació són una bona representació dels temes d'interès dels treballadors socials. Tracten bàsicament sobre els serveis socials, la política social, el treball social sanitari, la intervenció social..., o temes específics com els trastorns de l'espectre autista, la migració i el moviment LGTBI.

Us convidem a llegir-los, a passejar-vos-hi... Estem segurs que us resultaran atractius i que hi trobareu idees suggeridores, fins i tot recomanacions i comentaris sobre pel·lícules, llibres, articles, contes, música, excursions i qui sap si, a més, trobareu la inspiració per crear el vostre propi blog.

**Un blog personal és el millor currículum per a un treballador social, permet mostrar el perfil, els seus interessos, l'experiència..., és, d'alguna manera, un aparador professional**

## Bloggers & Social Workers, what's up?

<b>Blogs col·lectius, d'associacions i societats</b>		
<b>Àgora de Treball Social de Lleida</b>	Plataforma de professionals de Lleida integrat bàsicament per diplomats en Treball Social. El blog conté articles d'opinió, informacions i projectes d'actualitat relacionats amb la intervenció social.	<a href="http://agorats.com/">http://agorats.com/</a> (Catalunya)
<b>AICTS-Asociación Internacional de Ciencias Sociales y Trabajo Social</b>	Comunitat relacionada amb el coneixement del treball social i les ciències socials de diferents països. Conté un blog en què posen a disposició del públic experiències, projectes, articles i textos diversos. Inclou la revista <i>Ehquidad</i> .	<a href="http://www.ehquidad.org/es/mas.html">http://www.ehquidad.org/es/mas.html</a> (Madrid)
<b>Pedir ayudas</b>	Blog de diversos professionals entre els quals molts diplomats en Treball Social dedicat a informar sobre ajudes, prestacions i com sol·licitar-les.	<a href="https://www.pedirayudas.com">https://www.pedirayudas.com</a> (plataforma social d'àmbit nacional)
<b>SCETSS Sociedad Científica Española de Trabajo Social Sanitario</b>	La pàgina web conté informacions pròpies de la societat científica i la seva activitat, incorpora un blog amb entrades relacionades amb el treball social sanitari, temes d'actualitat.	<a href="https://scetss.org/">https://scetss.org/</a> (àmbit nacional amb professionals procedents de diverses comunitats autònomes)
<b>Blogs institucionals</b>		
<b>Treball social sanitari ICS</b>	Blog dels treballadors socials de l'Àrea de Treball Social de l'Institut Català de la Salut, amb informació corporativa, arxiu documental de treball social sanitari, notícies i experiències.	<a href="http://trabajosocialsanitario.admin.blogs.uoc.edu/">http://trabajosocialsanitario.admin.blogs.uoc.edu/</a> (Catalunya)
<b>Trabajo Social Sanitario Máster UOC</b>	Es subtitula <i>El blog dels treballadors socials sanitaris del segle XXI</i> . Inclou entrades relacionades amb el màster, la formació dels professionals i articles relacionats amb la història i l'actualitat del treball social sanitari.	<a href="http://trabajosocialsanitario.admin.blogs.uoc.edu/">http://trabajosocialsanitario.admin.blogs.uoc.edu/</a> (Catalunya)
<b>Blogs d'autor</b>		
<b>El Desmán Perdido</b>	Blog de David Zabalza. Opinió i anàlisi de la realitat social des de la perspectiva d'un treballador social de Càritas. El subtitula com <i>Treball Social + Temps Lliure + Muntanya + Música</i> .	<a href="http://eldesmanperdido.blogspot.com/">http://eldesmanperdido.blogspot.com/</a> (Aragó)
<b>Enfocatss</b>	Blog de Jordi Riba. Pàgina de treball social sanitari. Interessants entrades de temes de recerca i actualitat de l'àmbit de la salut i també sobre la seva relació amb els serveis socials.	<a href="https://jribace.es/">https://jribace.es/</a> (Catalunya)
<b>En Trànsit pel Treball Social Sanitari</b>	Blog de Pepita Rodríguez, dedicat al treball social sanitari. Reflexions, reculls de documents i presentacions en jornades i congressos realitzades per l'autora. Un blog amb contingut de caire personal.	<a href="http://transitss.blogspot.com/">http://transitss.blogspot.com/</a> (Catalunya)



<b>Blogs d'autor</b>		
<b>Israel Hergón</b>	Blog personal en què Israel Hergón s'ofereix en les seves facetes de consultor, formador, comunicador... Interessants entrades d'opinió i recursos creatius per a la intervenció social.	<a href="https://israelhergon.com/">https://israelhergon.com/</a> (Madrid)
<b>La Raíz de la Mandrágora</b>	Blog de Eladio Ruano. Espai de reflexió personal i reivindicació, relació d'ajuda, àmbit rural i temes LGTBI. Conté informació sobre llibres, pel·lícules i aficions.	<a href="http://raizmandragora.blogspot.com/">http://raizmandragora.blogspot.com/</a> (Castella i Lleó)
<b>Las Cuatro Piedras Angulares</b>	Blog de Carolina Lacruz. Reflexions al voltant dels serveis de benestar i els pilars que el sustenten, molt especialment sobre treball social i serveis socials.	<a href="http://www.lascuatriopiedrasangulares.com/">http://www.lascuatriopiedrasangulares.com/</a> (Aragó)
<b>Las Tribulaciones de un chino en Servicios Sociales</b>	Blog de Pedro Celiméndiz. Articles d'opinió d'un treballador social en relació amb la política social i els serveis socials, que utilitza com acompanyant a les seves reflexions el personatge del filòsof Wang de l'obra de Jules Verne.	<a href="http://tribulacioneschino.blogspot.com/2018/">http://tribulacioneschino.blogspot.com/2018/</a> (Aragó)
<b>María José Aguilar Idáñez</b>	Blog personal en el qual María José Aguilar comparteix publicacions, pel·lícules, presentacions, recerques sobre temàtiques relacionades amb el desenvolupament comunitari, els grups, els serveis socials, la migració i la interculturalitat, entre d'altres.	<a href="https://mariajoseaguilaridanez.wordpress.com/">https://mariajoseaguilaridanez.wordpress.com/</a> (Castella - la Manxa)
<b>MissTsocial</b>	Blog de Ludmila. Impressions des del treball social i la psicologia. Interessants reflexions sobre temes d'actualitat relacionats amb la intervenció social.	<a href="https://misstsocial.wordpress.com/">https://misstsocial.wordpress.com/</a> (Castella - la Manxa)
<b>Oscuridad sin luz</b>	Blog de Mónica Zaragoza dedicat al trastorn de l'espectre autista/Asperger i els déficits d'atenció.	<a href="http://oscuridadsinluz.blogspot.com/">http://oscuridadsinluz.blogspot.com/</a>
<b>Pasión por el Trabajo social</b>	Blog de Nacho Santos. Serveis socials d'atenció social primària. Conté un espai orientat a usuaris i un altre a col·legues. Interessants entrades i projectes en relació amb la utilització de les TIC.	<a href="https://pasionporeltrabajosocial.com/mudado/">https://pasionporeltrabajosocial.com/mudado/</a> (Madrid)
<b>Rayuela Creativa</b>	Blog de Sílvia Navarro. Conjunt de relats de l'autora i propostes de formació i acompanyament a les organitzacions desenvolupant línies de treball sobre la innovació, l'aprenentatge i el canvi.	<a href="http://rayuelacreativa.com/">http://rayuelacreativa.com/</a> (Catalunya)
<b>Trabajo Social Penitenciario</b>	Blog de Jose Manuel Cazorla dedicat al treball social a presons. Interessants entrades sobre temes actuals relacionats amb el sistema judicial.	<a href="http://trabajosocialpenitenciario.blogspot.com/">http://trabajosocialpenitenciario.blogspot.com/</a> (Andalusia)
<b>Trabajo Social y tal</b>	Blog de Belén Navarro. Reflexions sobre treball social i serveis socials. Conté algunes recomanacions d'articles.	<a href="http://www.belennavarro.es/">http://www.belennavarro.es/</a> (Andalusia)

Elaboració pròpia.

### Bibliografía

- BLOOD, Rebecca. *Universo del weblog: consejos prácticos para crear y mantener su blog*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 2005. ISBN: 9788496426764.
- ORIHUELA, José Luís. *La revolución de los blogs*. Madrid: La Esfera de los Libros, 2006. ISBN: 84-9734-498-7.
- ROJAS ORDUÑA, Octavio Isaac. *Blogs: la conversación en Internet que está revolucionando medios, empresas, políticos y ciudadanos*. Madrid: ESIC, 2006. ISBN: 978-8473564816.



# Altres temes d'interès

EAVA, el primer equip especialitzat que atén persones grans en situació de maltractament

La vinculació de la salut amb les entitats socials

III Congrés de Serveis Socials Bàsics: "Acompanyament professional, transformació col·lectiva"



# EAVA, el primer equip especialitzat que atén persones grans en situació de maltractament

EAVA, the first specialist care team for elderly victims of abuse

Carla Casas Valls<sup>1</sup> i Glòria Fité Guarro<sup>2</sup>

## Resum

L'Equip d'Atenció a la Vellesa de l'Anoia (EAVA)<sup>3</sup>, és el primer equip en tot l'Estat especialitzat a atendre possibles situacions de maltractament en persones grans. La demanda en auge per part de les persones grans i professionals que els atenen confirma la necessitat de tenir un equip que atengui de manera especialitzada i interdisciplinària situacions de maltractament en la vellesa tal com ja existeix en altres col·lectius vulnerables com són la infància i en l'àmbit de la violència de gènere. L'aposta política del Consell Comarcal de l'Anoia, amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona, és clara i determinant: la violència és una xacra que cal eliminar i les polítiques socials han de prioritzar, sobretot, l'atenció i la intervenció sobre els col·lectius més vulnerables; les persones grans en situació de maltractament n'és un.

**Paraules clau:** Persones grans, maltractament, equip especialitzat.

**Per citar l'article:** CASAS VALLS, Carla i FITÉ GUARRO, Glòria. EAVA, el primer equip especialitzat que atén persones grans en situació de maltractament. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 109-123. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Diplomada en treball social, coordinadora de la Unitat de Vellesa, Discapacitat i Salut Mental, treballadora social de l'EAVA, Consell Comarcal de l'Anoia. ccasas@anoia.cat; eava@anoia.cat.

<sup>2</sup> Llicenciada en psicologia, psicogeriatra de l'EAVA, Consell Comarcal de l'Anoia. eava@anoia.cat.

<sup>3</sup> L'EAVA, l'Equip d'Atenció a la Vellesa de l'Anoia, és el primer equip especialitzat a atendre persones grans en situació de maltractament, i fa una avaluació inicial dels tres anys de funcionament del servei.

### Abstract

EAVA elderly care team of Anoia is the first team in Spain specialising in offering care for potential circumstances of abuse suffered by senior citizens. The skyrocketing demand from the elderly and among the professionals caring for them underlines the need for a team to offer specialist, inter-disciplinary assistance to address circumstances of abuse during old age, in a similar vein to the teams that help other vulnerable groups such as children and those specializing in gender-based violence. The political commitment of the Anoia County Council in conjunction with Barcelona Provincial Council is a clear and decisive one: violence is a scourge that needs to be eradicated and social policies must prioritise care and intervention for the most vulnerable groups, one being elderly victims of abuse.

**Key words:** The elderly, abuse, specialised team.

### Marc conceptual i antecedents de l'EAVA

És ben conegut el fenomen del creixent envelliment de la població en la nostra societat i com a conseqüència, l'augment de les noves demandes i necessitats manifestades en tots els àmbits (personal, familiar, social, cultural, educatiu, sanitari i econòmic). Al costat d'aquestes necessitats que en si mateixes ja generen reptes importants, apareix un altre fenomen amb efectes devastadors que demana resposta des de l'àmbit social, acadèmic i professional: l'edatisme o discriminació per raó d'edat. Segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS), l'edatisme es considera la tercera forma més greu de discriminació que hi ha al món. Cal tenir en compte la importància d'aquest tipus de discriminació ja que vulnera drets i normalitza determinades formes de tracte amb les persones grans que són formes de maltractament.

Tal com s'indica en el Projecte Daphne,<sup>4</sup> calen accions que promoguin la sensibilització entorn de la violència contra les persones grans. En aquest sentit, al territori de l'Anoia, el Consell Comarcal ja fa anys que promou accions per gestionar l'atenció a les persones grans en situació de maltractament.

Els antecedents de l'EAVA al territori es remunten al 2009, quan des de la Comissió Interdisciplinària Mixta Sociosanitària (CIMSS) es va demanar poder elaborar algun tipus de protocol per abordar les situacions de maltractament a les persones grans. Des d'aquesta comissió, doncs, va néixer la Comissió de prevenció i detecció de situacions de maltractament a les persones grans a l'Anoia. Fruit del treball en aquesta comis-

<sup>4</sup> Projecte Daphne: <https://unaf.org/wp-content/uploads/2013/10/Conclusiones-Daphne.pdf>

sió, el 2011 es va donar a conèixer un document marc, el “Protocol de prevenció i actuació contra els maltractaments a les persones grans de l’Anoia”. Des de llavors, la xarxa ha anat presentant situacions i casos amb la necessitat de compartir experiències i maneres de mirar per abordar els casos de la forma més interdisciplinària possible. Més endavant, el 2011, el Consell Comarcal de l’Anoia va començar a participar en el Grup de treball contra els maltractaments a les persones grans que lidera la Diputació de Barcelona i en el qual també participa des del 2011 l’Associació per a la Investigació del Maltractament a les Persones Grans (EIMA).

El 2015 el Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania del Consell Comarcal de l’Anoia (província de Barcelona, Espanya) fa una aposta clara per afavorir polítiques de foment dels bons tractes a les persones grans, així com d’intervenció en situacions de vulneració de drets cap a aquest grup de persones. D’aquesta manera, crea un programa anomenat Per als Bons Tractes a la Gent Gran, gràcies el suport de la Diputació de Barcelona. En aquest ambiciós programa es contemplen accions preventives (campanya de sensibilització com la campanya “Tracta’m bé”<sup>5</sup> de prevenció de situacions de maltractament a les persones grans (GOMEZ MARTÍN y DÍAZ VEGA, 2011), formació als diferents agents de la xarxa com ara comerciants i entitats bancàries, entre d’altres, etc.), de detecció (protocol per als professionals de qualsevol disciplina) i abordatge d’aquest tipus de situacions. Una d’aquestes accions d’abordatge ha estat la creació del primer equip especialitzat a atendre situacions de maltractament en persones grans de tot el territori: l’Equip d’Atenció a la Vellesa de l’Anoia (EAVA), creat i presentat el 17 de novembre de 2015.

El 2017 l’Equip d’Atenció a la Vellesa de l’Anoia (EAVA) va liderar el protocol territorial “Guia territorial per a l’abordatge de situacions de maltractament a l’Anoia”,<sup>6</sup> en el qual es descriu detalladament tots els agents de la xarxa implicats i les accions a emprendre en cadascuna de les situacions que es poden trobar els professionals quan aborden una situació de possible maltractament.

## Què és l’EAVA?

L’EAVA és un equip multidisciplinari format per professionals del treball social, de l’educació social, de la psicologia i del dret, especialitzat i creat exclusivament per atendre situacions de maltractament a la gent gran. L’equip depèn de l’administració supramunicipal del Consell Comarcal de l’Anoia.

<sup>5</sup> <http://campanyatractambe.com/>

<sup>6</sup> [http://www.anoia.cat/wp-content/uploads/2010/fitxers/benestar-social/2017/an\\_guiaterritorial\\_cat.pdf](http://www.anoia.cat/wp-content/uploads/2010/fitxers/benestar-social/2017/an_guiaterritorial_cat.pdf)

El fet de ser un equip especialitzat i interdisciplinari, ofereix una visió integral de la situació i garanteix una acció més precisa segons cada circumstància

Té com a finalitat última garantir la protecció de les persones grans del territori d'influència oferint un suport a les diferents entitats o organitzacions que treballen amb persones grans i estan en possible situació de maltractament. No obstant això, també ofereix suport i acompanyament a les persones implicades en la possible situació.

D'aquesta manera, l'EAVA assessora, valora i intervé, en funció de la necessitat de les situacions de maltractament o quan se sospita que n'hi pot haver, notificats a serveis socials bàsics o especialitzats (centres residencials, diürns o altres entitats socials), en l'àmbit domiciliari o institucional.

El fet de ser un equip especialitzat i interdisciplinari, ofereix una visió integral de la situació i garanteix una acció més precisa segons cada circumstància.

Les seves funcions principals són:

- Establir i mantenir canals clars de derivació en casos de sospita o certesa de maltractament amb les diferents entitats que treballen amb persones grans.
- Proporcionar un espai d'assessorament professional interdisciplinari especialitzat.
- Realitzar estudis de possibles situacions de maltractament quan es consideri necessari.
- Proporcionar intervencions professionals dirigides tant a la persona que rep maltractaments com a la persona presumpta responsable dels maltractaments.
- Proporcionar mesures de protecció legal i institucional a persones grans que pateixen maltractaments.
- Oferir formació i eines de suport a les institucions (centres especialitzats, d'ensenyament o altres) per fomentar el bon tracte per part dels professionals i les organitzacions.

La creació d'un equip especialitzat a atendre situacions de maltractament a persones grans no ha estat fàcil, i ens trobem davant de paràmetres que cal tenir en compte:

- **Marc legal.** No existeix cap llei, actualment, que empari les situacions de maltractaments en persones grans com passa amb la violència de gènere i la protecció a la infància. Cal remarcar, doncs, la tasca que l'EAVA fa als estaments judicials del territori per sensibilitzar sobre la manera de treballar de forma coordinada per protegir les persones grans.<sup>7</sup>
- **Finançament.** Com que és un equip de servei social especialitzat no previst en la cartera de serveis, no té dotació pressupostària obligatòria. Això fa que el finançament sigui incert i en mans de la voluntat de les línies políti-

<sup>7</sup> És interessant la lectura que en fan Ganzenmüller i Sánchez Carazo (2009).



ques que es vulguin prioritzar. En aquest sentit, s'ha comptat amb el suport de la Diputació de Barcelona, que sempre s'ha mostrat interessada en aquest projecte i ha valorat la necessitat d'equips com aquest.

- **Equip informàtic.** Per enregistrar les accions que es duen a terme i també per centralitzar la informació de tot el territori. Participem amb el projecte de la Diputació de Barcelona, que amb el seu "Instrument de recollida d'informació per a casos de maltractaments de persones grans" permet recollir les dades estadístiques dels territoris que participen al Grup de treball contra els maltractaments a les persones grans de la província de Barcelona.
- **Equip humà.** Parlem d'un equip compost de professionals formats, motivats i amb una excel·lent cohesió grupal. Si es vol un treball interdisciplinari, la coordinació entre professionals ha d'estar molt ben greixada i basada en procediments i circuits consensuats i revisats periòdicament. Concretament, l'EAVA compta amb els següents perfils professionals: coordinadora, treballadora social, psicogeriatra, educadora social i advocat.

## Metodologia

La metodologia que l'EAVA utilitza està basada en el model d'atenció centrada en la persona (ACP), que situa la persona gran al centre de l'atenció i dona prioritat a valors com la dignitat, l'autonomia o l'atenció holística. Treballar segons aquest model suposa un repte, ja que moltes persones grans mantenen actituds i relacions que les porten al maltractament. En aquest sentit, l'EAVA procura donar poder a la persona perquè pugui decidir des d'una clara consciència de la situació i de les conseqüències de les seves decisions. En cas que la persona gran no tingui prou capacitat cognitiva per poder decidir sobre si mateixa, es vetlla perquè una altra persona (tutor o curador legal) pugui decidir d'acord amb el projecte de vida de la persona atesa.

Tot i que els professionals de l'EAVA compten amb un espai de treball a l'ens local, el 90% de les entrevistes es duen a terme al mateix domicili de la persona gran o dels familiars. L'atenció domiciliària de l'EAVA és un factor rellevant atès que el servei es posa a disposició de la persona gran en un territori que té grans mancances de transport. Tenim en compte, també, que una persona gran en situació de maltractament pot tenir dificultats funcionals per desplaçar-se o bé trobar-se en un estat ansiós-depressiu que li dificulti accedir a un servei de manera autònoma. El fet que aquest equip especialitzat es desplaci i realitzi qualsevol de les fases en el domicili de la

persona interessada, facilita el contacte entre persona i EAVA i l'acompanyament en aquest possible procés de transformació de la seva situació.

L'EAVA diferencia diferents fases en el seu procés d'atenció a la situació de maltractament:

- **Derivació.** Les persones grans no acudeixen directament a l'EAVA sinó que ho fan a través d'un professional social o de l'àmbit de la salut. S'entén que l'EAVA és un servei social especialitzat i, com a tal, ha de ser a través d'un professional de la xarxa que, després d'atendre i intentar treballar la situació de possible maltractament a la persona gran, requereixi d'una mirada més especialitzada per poder avançar en la situació.
- **Fase d'assessorament.** Quan un professional de l'àmbit social o de salut requereix d'una mirada especialitzada en el fenomen del maltractament a persones grans, pot demanar a l'EAVA un assessorament per veure quins indicadors poden confirmar la situació o quines accions es poden dur a terme a fi de protegir a la persona gran i/o erradicar la situació de maltractament.
- **Fase d'avaluació.** Quan un professional de l'àmbit social o de salut requereix de l'EAVA per estudiar tota la situació a fi de determinar si es tracta realment d'una situació de maltractament tenint en compte els paràmetres de salut (física, psicològica i emocional), social (xarxa formal i informal, entorn directe i comunitari, i serveis i prestacions) i legal. Aquesta fase comprèn entrevistes als professionals així com entrevistes amb la persona gran i la seva xarxa social per tal d'elaborar el diagnòstic psicosocial i propostes d'intervenció. L'eina principal és l'entrevista (en el llibre *Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación* d'Antonio Moya Bernal i Javier Barbero Gutiérrez (2005), hi ha propostes de preguntes que es poden dur a terme durant les entrevistes d'aquest tipus de situacions), però també s'utilitzen altres instruments d'avaluació psicològica validats.

Un cop conculsa l'avaluació es formula un pla d'intervenció a dur a terme de manera conjunta amb els serveis implicats.

- **Fase d'intervenció.** Segons les accions proposades i acordades pels serveis, l'EAVA pot desenvolupar atenció psicològica (CHULIÁN, 2015), social i legal a la persona gran i al seu entorn a fi d'erradicar la situació de maltractament. En aquesta fase avaluar i supervisar constantment l'evolució de la situació és clau per anar modificant, si cal, les intervencions dels professionals. Per garantir que s'ofereix una atenció global i sistèmica, la intervenció es duu a terme tenint en compte quatre eixos principals: la persona atesa, la persona presumpte

responsable dels maltractaments, l'entorn físic i l'entorn social.

- **Fase de tancament.** Quan cessa la situació de maltractament, l'EAVA tancarà l'expedient. Cal tenir en compte la possibilitat de reobrir aquests expedients en cas que es torni a requerir alguna de les tasques de l'EAVA.

## Recursos de la xarxa

Certament, perquè un territori pugui desenvolupar un equip d'aquestes característiques, ha de ser fruit d'una sensibilització per part dels estaments polítics i també de la xarxa de professionals. Sense la seva validació, l'EAVA no podria treballar de manera coordinada com ho fa. En aquest sentit, els recursos dels quals disposa l'EAVA i tot el territori de la comarca de l'Anoia són consensuats pels tres estaments (polític, professional i persones grans). Per una banda, es compta amb la possibilitat de poder establir el Servei d'Atenció Domiciliària i Teleassistència gràcies a l'entesa que hi ha amb Serveis Socials Bàsics i la predisposició de poder atendre aquest tipus de situacions de risc. Per altra banda, comptem amb la possibilitat de disposar de dos llits al centre sociosanitari Fundació Sanitària Sant Josep, on es pot ingressar de manera immediata aquella persona gran en situació de maltractament que té perfil sociosanitari. Tanmateix, també es disposa de llits en un pis de gestió municipal per atendre persones en situació de vulnerabilitat, quan la persona gran és prou autònoma per utilitzar-lo. En aquest sentit, volem remarcar la necessitat de poder desenvolupar projectes d'alternatives de real·lotjament per situacions de vulnerabilitat com les que es troben.

Volem remarcar la necessitat de poder desenvolupar projectes d'alternatives de real·lotjament per situacions de vulnerabilitat com les que es troben

D'altra banda, com a recurs de la xarxa comptem amb el Consell de la Gent Gran de l'Anoia, que des del 2011, dins del Pla Comarcal de la Gent Gran de l'Anoia, ha deixat palès el seu interès per poder realitzar accions entorn la promoció de la visió positiva de la persona gran en la societat i prevenir situacions de maltractament. El desenvolupament de la campanya "Tracta'm bé" de prevenció de situacions de maltractament a les persones grans, als municipis i centre escolars, així com el seu suport en el Dia Mundial sobre la Presa de Consciència de l'Abús i el Maltractament vers les Persones Grans, ha estat clau en el territori.

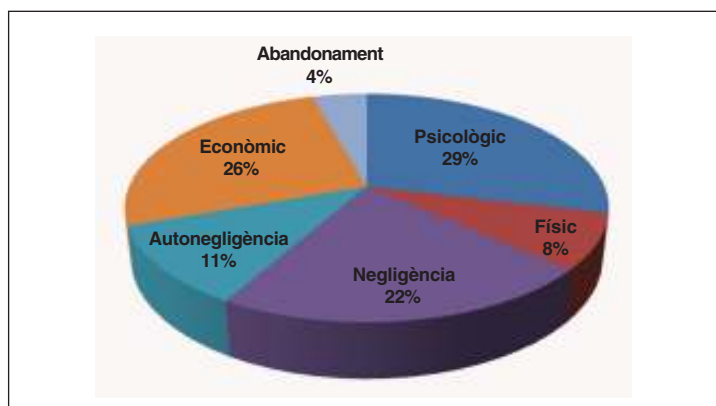
## Anàlisi de dades

En gairebé tres anys d'assessorar, analitzar i intervenir en casos d'indole molt diferent, l'equip ha anat creixent en experiència i coneixement d'aquest fenomen, que alhora s'ha estudiat i investigat tan poc. Amb totes les dades i l'experiència

recollida al llarg d'aquests anys, sabent la gran necessitat que hi ha de literatura i estudis sobre aquest fenomen, i molt conscients del gran camí que encara ens queda per recórrer, volem compartir la nostra experiència. El nostre desig és alimentar un diàleg interprofessional i animar a la creació de projectes similars amb els quals poder establir una xarxa de protecció per a les persones grans en situació de vulnerabilitat.

Entre el 2009 i el 2015, al Consell Comarcal de l'Anoia es van registrar 28 casos. A partir de la creació d'un equip especialitzat com és l'EAVA, des del novembre del 2015 fins al febrer del 2018, s'han atès 74 persones grans en possible situació de maltractament i les persones del seu entorn. A continuació, presentem les conclusions de les dades analitzades en aquest període:

Figura 1. Formes de maltractament



### Formes de maltractament a la persona gran (Figura 1)

En el nostre estudi, hem assenyalat per a cada persona atesa totes les formes de maltractament que estaven patint, partint de les formes de maltractament a què fa referència la doctora Mercè Tabueña (TABUEÑA LAFARGA i MUÑOZ IRANZO, 2011). Entenem que en una mateixa situació poden coincidir diverses formes de maltractament. Les formes més habituals de maltractament segons les nostres dades són:

En un 33% dels casos atesos, patien negligència o autonegligència.<sup>8</sup> Encara que hi ha pocs autors que compten amb l'autonegligència com una forma de maltractament a la persona gran, la forma com es desenvolupa aquest tipus de situacions fa evident la necessitat d'intervenir de forma especialitzada

<sup>8</sup> L'autonegligència s'entén com una forma de no atendre les pròpies necessitats bàsiques, sovint fruit d'un possible trastorn mental o deteriorament cognitiu.

en aquest tipus de situacions complexes. En l'11% d'aquests casos, la persona autonegligent patia algun tipus de trastorn mental o deteriorament cognitiu. En quatre d'aquests tretze casos, des de l'EAVA s'ha procedit a intervencions judicials per tal de protegir la persona (processos d'incapacitació, principalment).

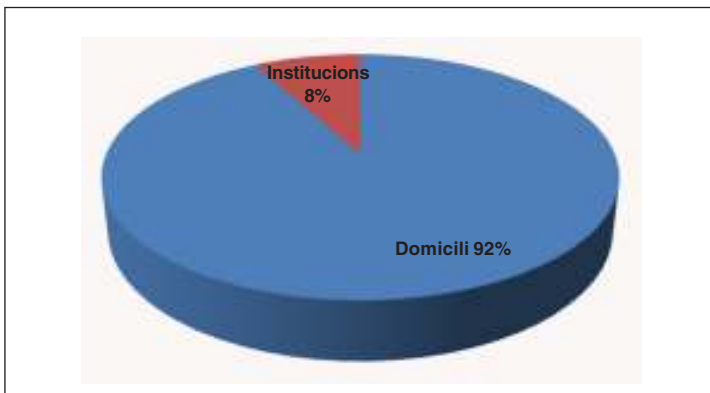
D'altra banda, la negligència es relaciona amb aquelles situacions de dependència de la persona gran. Aquestes situacions estan especialment relacionades amb l'abús econòmic o financer i el maltractament psicològic (64%).

Seguit de la negligència, la forma de maltractament més habitual analitzada és l'abús econòmic o financer (26%). Tal com es comenta més endavant, hi ha una correlació entre aquesta forma de maltractament i el nucli de convivència. En el 48% d'aquestes situacions, existia un abús de substàncies tòxiques per part de la persona que exerceix el maltractament.

En el 29% de les situacions analitzades s'observa maltractament psicològic. En totes, la persona gran pateix dany emocional en forma d'ansietat, depressió, estrès, etc., pels quals requereix una atenció especialitzada des de l'àrea de psicogeriatría de l'equip.

Els perfils menys observats han estat el maltractament físic (8%) i l'abandonament (4%). De moment, no consten dades de maltractament sexual, fet que interpretem com el resultat de l'especial invisibilitat d'aquesta forma d'abús entre la població més gran.

Figura 2. El maltractament. Àmbits



### Àmbit en el qual es produeix el maltractament (Figura 2)

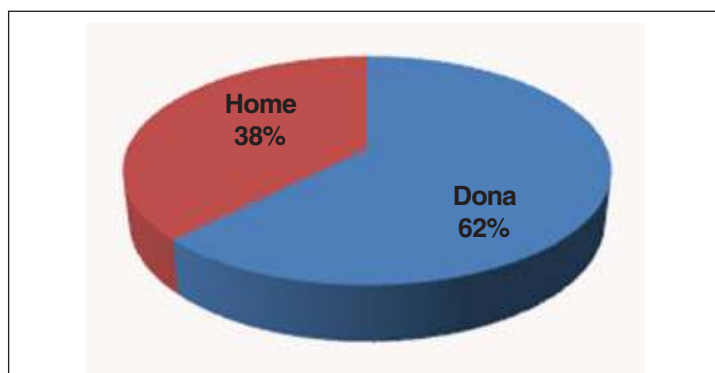
L'EAVA atén persones que es troben en el seu domicili i també en una institució (centres hospitalaris, sociosanitaris o residencials). Entenem per maltractament en institucions el que es produeix dins d'un centre i és exercit per un professional, un altre resident o qualsevol persona de l'entorn personal

**També és una forma de maltractament aquell que és exercit per la mateixa institució a través de la seva infraestructura, normativa o model d'intervenció**

de la persona gran. També és una forma de maltractament aquell que és exercit per la mateixa institució a través de la seva infraestructura, normativa o model d'intervenció.

L'EAVA ha atès gairebé íntegrament persones grans que vivien en domicili (92%). La tasca que s'ha dut a terme en les institucions ha estat de tipus preventiu, principalment, oferint un programa de formació integral dirigit a l'equip base, l'equip tècnic i el directiu, així com també a residents i familiars. Les cinc formacions impartides en centres diürns i residencials se sumen a les tretze altres formacions adreçades a altres col·lectius professionals.

**Figura 3. La persona gran en situació de maltractament:  
Gènere**



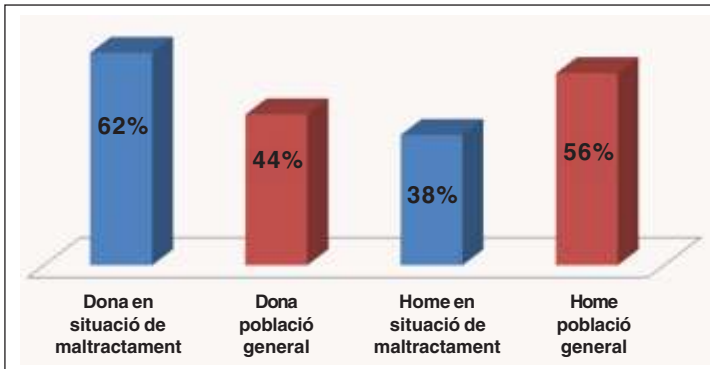
### **Perfil de la persona gran afectada per la situació de maltractament (Figura 3)**

L'edat mitjana de la persona que pateix maltractaments és de 78,98 anys, segons les nostres dades, coincidint amb el perfil majoritari analitzat en altres estudis. En aquest sentit, els professionals que formen part de l'equip estan especialitzats en formació i experiència en persones grans. Atenen cada cas des d'un profund coneixement dels principals elements psicosocials, educatius i legals que entren en joc en l'etapa de la vellesa.

Segons les nostres dades, el nombre de persones que pateixen maltractaments és superior en dones (62%) que en homes (38%).

Ens va interessar esbrinar si aquesta diferència és deu simplement a la proporció superior de dones entre la població gran o bé si el factor gènere hi té també un pes específic. Per això ens remetem a l'índex de població del grup de 75 a 79 anys de la comunitat autònoma de Catalunya (interval d'edat mitjana on es troba la persona gran en situació de maltractament segons les nostres dades). (Figura 4)

Figura 4. Gènere de la persona gran en situació de maltractament. Comparativa amb la població general



Veiem que el nombre de dones grans en situació de maltractament és sis punts superior al nombre de dones grans de la mateixa franja d'edat en la població general a Catalunya. Si es considerés que el gènere femení és un indicador de vulnerabilitat cap al maltractament de la persona gran, això ens portaria a preguntar-nos sobre quins són els factors que fan que les dones grans siguin més vulnerables que els homes: patrons culturals?, valors interioritzats?, història de violència de gènere?, etc.

### Perfil de la persona responsable d'exercir el maltractament (Figures 5 i 6)

En les nostres dades, la proporció de dones que exerceixen maltractament és inferior al nombre de dones que en pateixen. En aquest sentit, el factor gènere no sembla significatiu.

L'interval d'edat principal de persones que exerceixen maltractament se situa entre els 35 i els 65 anys, és a dir, en l'etapa de l'adultesa, coincidint amb les dades que es refereixen al vincle filio-parental amb la persona gran.

De les 74 persones grans ateses, en 9 situacions es va detectar la síndrome de *burnout* del cuidador. En 7 d'aquestes 9 situacions, el *burnout* no era la causa principal, sinó que hi havia problemes d'addiccions o trastorn mental en la persona responsable d'exercir el maltractament.

La síndrome de *burnout* del cuidador la pateixen algunes persones que assumeixen el rol de cuidador principal d'una altra persona en situació de dependència i pateixen una sobrecàrrega física i emocional. Aquestes persones pateixen signes ansiosos-depressius similars a la simptomatologia d'un quadre d'estrès laboral. En determinades situacions, la síndrome de *burnout* porta a perdre el control en la relació amb la persona gran i a reaccions de violència física i psicològica.

Figura 5. presumpte responsable de la situació de maltractament: Gènere

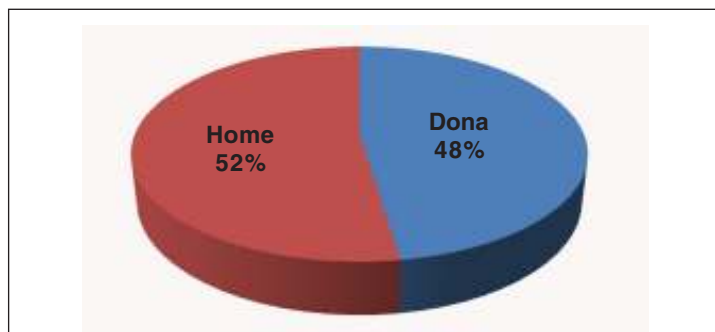
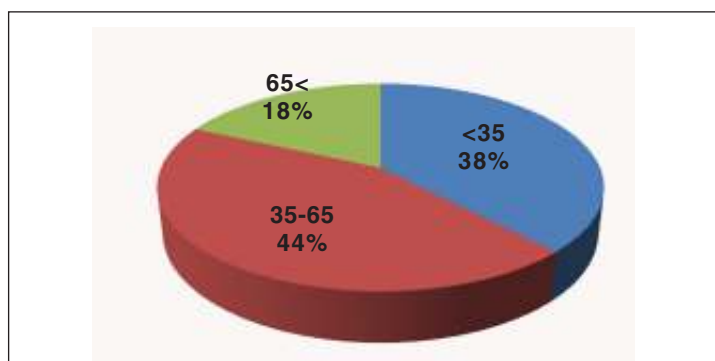


Figura 6. Presumpte responsable de la situació de maltractament: Edat



També porta, de vegades, a la claudicació del cuidador i la conseqüent situació de negligència o abandó de la persona gran.

### Satisfacció dels professionals amb l'equip EAVA

La valoració que s'extreu de la creació i posada en marxa d'un equip especialitzat a atendre situacions de possibles maltractaments en persones grans és d'un gran valor social comunitari i de salut pública. Segons una consulta realitzada als professionals amb què s'ha treballat en algun cas, el 77,8% manifesta que l'EAVA els ha proporcionat un suport entre bastant i molt bo. Així mateix, el 94,5% coincideixen que un equip especialitzat a atendre situacions de maltractament en la gent gran és entre bastant i molt necessari. Algunes de les observacions d'aquests professionals sobre l'equip han estat:

- Dona molta seguretat saber que hi ha uns professionals especialitzats en la temàtica del maltractament a per-



sones grans i que permeten que es faci un bon abordatge del cas.

- Segurament sense la intervenció de l'EAVA, difícilment hauria pogut fer la feina que s'ha fet en els casos, a part del suport que puguin oferir als professionals.
- Valoro positivament els diferents perfils professionals que ofereix l'EAVA.

## Conclusions

Actualment, l'EAVA s'ha implementat en el territori de forma reeixida, i amb el temps s'ha anat fent cada vegada més necessari. Suposa un suport molt important per a situacions que es troben bloquejades en serveis socials i de salut, situacions que requereixen un abordatge especialitzat, i també per a situacions que requereixen una anàlisi i intervenció ràpida i eficaç.

Aquest equip de proximitat es pot desplaçar al domicili de les persones grans, i així poden atendre molta gent gran amb dificultats per accedir a serveis, ja sigui pel fet de residir en un entorn rural i poc comunicat (habitual en el nostre territori) o bé per incapacitat funcional de la persona.

Un equip que atén només aquest tipus de situacions adquireix un coneixement especialitzat i alhora es generen també moltes noves qüestions que donen lloc a noves hipòtesis, noves perspectives i noves propostes de metodologies d'intervenció.

Creiem que totes les noves qüestions que se'ns han generat en aquests anys, requereixen de més estudis i anàlisis sobre el maltractament en la vellesa. Alguns dels dubtes que l'EAVA es planteja són:

- Quins factors influeixen en la tolerància d'algunes persones grans cap a certes actituds i comportaments que vulnereu els seus drets i la seva dignitat quan arriben a la vellesa?
- En base les dades que es presenten, potser hauríem de replantejar el perfil majoritari de persona gran maltractada com algú que pateix deteriorament cognitiu o es troba en situació de dependència per no caure en estereotips erronis?
- Hauríem de deixar de mirar aquestes situacions en termes de víctima-abusador ("innocent-culpable") entenent-ne la complexitat sistèmica i treballar amb els dos agents participants de la situació?
- De quina manera influeix el factor gènere en les situacions de maltractament a dones grans? Quins serien els principis d'aquesta possible influència?

- Ens trobem amb un gran nombre de persones amb algun tipus de trastorn mental implicades en situacions de maltractament que no tenen diagnòstic psiquiàtric o bé no segueixen el tractament. Quins recursos caldria destinar-hi per poder-los detectar i poder incidir sobre aquest col·lectiu diana?
- Sabent que les persones grans poden ser un grup amb especial vulnerabilitat a patir situacions de maltractament. Per què no hi ha una llei que els protegeixi de la mateixa manera que existeix en infància i violència de gènere?
- Atès les necessitats que cobreix un equip especialitzat, per què no hi ha un marc legal que empari el desenvolupament d'aquests equips?

Considerem que és un deure de la ciutadania i de les administracions públiques vetllar pel benestar de totes les persones grans, posant l'accent en aquells grups més vulnerables. Vivim en un moment social en què va emergint una consciència més gran sobre el fenomen del maltractament a la gent gran, gràcies a les iniciatives locals per atendre aquest fenomen. Ara, la societat exigeix seguir evolucionant cap a la creació d'un marc legal que empari i promocióni totes les accions d'anàlisi, intervenció i protecció a la persona gran.

Finalment, som conscients que les dades que hem presentat són només un exemple d'un territori concret, i precisament per aquest motiu apel·lem a altres territoris a seguir caminant en aquesta mateixa direcció. L'EAVA, com un exemple innovador d'equip especialitzat, aposta per compartir la seva experiència amb altres iniciatives similars per poder sumar, d'aquesta manera, coneixement i aprofundir en el fenomen del maltractament a la persona gran.

## Bibliografia

- ABELLÁN GARCÍA, A.; PUJOL RODRÍGUEZ, R. Un perfil de las personas mayores en España, 2015. Indicadores estadísticos básicos. *Informes Envejecimiento en red*, 2017, núm. 10. ISSN: 2340-566X.
- CHULIÁN HERRILLO, A. *Malos tratos a las personas mayores. Detectar, prevenir y actuar desde la psicología*. Madrid: Consejo General de la Psicología de España, 2015. ISSN 1989-3906.
- GANZENMÜLLER, C.; SÁNCHEZ CARAZO, C. *Personas mayores vulnerables: maltrato y abuso*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 2009.
- Generalitat de Catalunya. *Projeccions de població 2013-2051: principals resultats. Anuari Estadístic de l'Institut d'Estadística de Catalunya*. Barcelona: Institut d'Estadística de Catalunya, 2014. Disponible en línia a: <<http://www.idescat.cat/cat/idescat/publicacions/cataleg/pdfdocs/pp2013-2051pr.pdf>>.
- Grup de Treball contra els Maltractaments de les Persones Grans. *Instrument de recollida d'informació per a casos de maltractaments de persones grans*. Barcelona: Diputació de Barcelona, Àrea d'Atenció a les Persones, 2014.
- IDESCAT, 2014. <<http://www.idescat.cat/emex/?id=081022#h4>>. Font: 29/10/2015
- MOYA BERNAL, M.; BARBERO GUTIÉRREZ, J. (coord.). *Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación*. Madrid: IMSERSO, 2005. ISBN: 84-8446-085-1.
- OMS. *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington: Organización Panamericana de la Salud, 2002. ISBN: 9275324220.
- OMS. *Informe Voces ausentes. Opinión de las personas mayores sobre el maltrato al mayor*. Ginebra: INPEA (Xarxa internacional per a la prevenció del maltractament a la gent gran), 2001.
- PUERTO GOMEZ MARTÍN, M.; DÍAZ VEGA, P. (coord.). *Guía práctica para favorecer el buen trato a las personas mayores*. Madrid: Sociedad Española de Geriatria y Gerontología, 2011.
- TABUEÑA LAFARGA, M.; MUÑOZ IRANZO, J. *Guía Local per fer front als maltractaments de les persones grans*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011.
- WHO. *European report on preventing elder maltreatment*. Copenhagen: World Health Organization, Regional Office for Europe, 2011. ISBN: 9789289002370.

# La vinculació de la salut amb les entitats socials

## The link between health and social institutions

M. Mercè Canet Ponsa<sup>1</sup> i Nuria Rodríguez Ávila<sup>2</sup>

### Resum

Encara que antigament la salut i la beneficència estaven íntimament lligades, encara hi ha prestacions sanitàries bàsiques que no estan catalogades en el sistema de salut i que es converteixen en prestacions socials per a les persones amb recursos escassos, per la qual cosa perden la categoria de sanitàries.

A pesar que al nostre país la salut apareix com un dret, perquè poden oferir-se cobertures sanitàries de caràcter universal, les polítiques socials que s'han desenvolupat fins avui sobre aquest tema no han aconseguit eliminar l'exclusió i les desigualtats socials en l'accés a determinades prestacions sanitàries bàsiques.

**Paraules clau:** Salut, beneficència, estat del benestar i polítiques socials.

### Abstract

Although health and charity were inextricably linked in the past, there are still certain basic healthcare services that are not listed within the health system and become social services for people on limited resources, losing the category of health services.

Although in Spain health constitutes a right, because universal health coverage can be offered, the social policies implemented to date on this issue have failed to eradicate exclusion and social inequalities in access to certain basic healthcare services.

**Key words:** Health, charity, the welfare state and social policies.

**Per citar l'article:** CANET PONSA, M. Mercè i RODRÍGUEZ ÁVILA, Nuria. La vinculació de la salut amb les entitats socials. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 124-136. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Doctora en sociologia.

<sup>2</sup> Doctora en sociologia.

## Introducció

Les necessitats humanes s'han anat diferenciant segons cada societat i cada època històrica, seguint una evolució cap a un determinat nivell de desenvolupament social. Aquestes diferències han configurat les formes organitzatives de les societats, així com els seus valors i les particulars formes de relació de l'individu amb la comunitat.

En l'actualitat, hi ha un consens determinat sobre el concepte de necessitats humanes bàsiques, basat en les accions que comprenen l'alimentació, el descans, la possibilitat de disposar d'un habitatge, l'accés a la sanitat i a l'educació; aquestes necessitats han estat concebudes com a drets fonamentals, que s'adquireixen pel fet de ser membres d'una determinada societat i, per això, han de ser ateses per la comunitat. En els estats moderns la cobertura de les necessitats bàsiques se sustenta mitjançant el repartiment de riquesa que via impostos finança la implementació i el desenvolupament de polítiques socials que permeten la cobertura d'aquestes necessitats, independentment de la situació econòmica de cada persona.

El progrés social s'entén sovint com una conseqüència del desenvolupament econòmic i això ens porta al fet que moltes de les polítiques socials actuals es desenvolupin mitjançant la intervenció política de les forces que lideren el desenvolupament econòmic. Aquestes diferents visions produeixen punts de confrontació sobre el paper que ha d'exercir l'Estat en l'àmbit econòmic i social. Els estrets vincles que uneixen els dos àmbits (política i economia) situen la política social en l'anàlisi de les relacions i conflictes més relacionats amb la distribució de recursos i no tant des del punt de vista de la cobertura de necessitats.

El concepte salut és una de les necessitats bàsiques amb un espectre més ampli, la salut té relació amb la manera en què les diferents cultures conceben les persones i el seu lloc al món, la relació que l'home i les societats mantenen amb l'ambient, els valors morals, les creences, els costums, etc., es relaciona amb idees més vinculades al valor de la vida no només amb les formes de producció i consum; en definitiva, la salut té una relació més estreta amb aspectes culturals i de valors, per aquest motiu es pot afirmar que la salut és un concepte socialment construït i la seva preservació té una relació no només amb el seu cost sinó en com es preserva culturalment i socialment.

Al llarg de la història, la humanitat sempre ha estat més pendent de la malaltia que de la salut i és lògic que sigui així donada la magnitud del problema de supervivència amb què s'enfrontava en temps passats. No va ser fins al segle XX quan la salut orgànica va aparèixer, no només com a alliberament de la malaltia, sinó com un estat positiu, a què cal accedir a través de pràctiques preventives. A partir dels grans descobriments bacteriològics, del desenvolupament de la immunolo-

**...cada grup social concep i reacciona davant la malaltia segons la seva posició en l'estructura social i la cultura de la comunitat...**

gia, de la medicina preventiva, de la salut pública i altres disciplines, es va descobrir que el que s'entén per salut era una mica més complex que la mera absència de malaltia.

També és important tenir en compte que cada grup social concep i reacciona davant la malaltia segons la seva posició en l'estructura social i la cultura de la comunitat, lluitant contra la malaltia de formes diferents, donant-li més o menys importància, segons quina sigui la naturalesa de la malaltia; per aquest motiu, cada societat institucionalitza el tractament de la malaltia a través d'organitzacions socials tals com centres hospitalaris, professió mèdica, educació sanitària, etc.

### El desenvolupament de la conceptualització del sistema sanitari actual

En la majoria de països del món, les necessitats en relació amb els tractaments vinculats amb la salut de les persones depenen de les formes de producció i consum, ja que, de forma directa, tenen una relació vinculant sobre la capacitat de finançar una assegurança o de disposar de mitjans econòmics per solucionar el problema; per això, la lluita contra la malaltia requereix alguna cosa més que l'aplicació del coneixement mèdic i les institucions que proporcionen assistència sanitària, moltes vegades necessiten estar relacionades amb institucions socials d'altres característiques.

El marc conceptual que configura les polítiques públiques actuals en la societat occidental va començar a desenvolupar-se amb l'Informe LALONDE de Canadà el 1974, que va proporcionar un model per analitzar els problemes i determinar les necessitats de salut així com triar els mitjans per satisfer-les, aquest model dividia el concepte "salut" en quatre elements generals:

- La biologia humana (genètica i envelliment).
- Medi ambient (contaminació física, química biològica i sociocultural).
- Estils de vida (conductes pel que fa a la salut).
- Sistemes d'assistència sanitària.

Aquest context va determinar un canvi en el paradigma sobre la concepció de la salut individualista que havia existit fins al moment, afegint-hi aspectes comunitaris que tenien una relació directa amb la implementació de les polítiques públiques en el sector. Posteriorment, la Conferència Internacional sobre Sanitat en Atenció Primària d'Alma Ata de 1978, va emmarcar la definició de salut com: "un estat de benestar total a nivell físic mental i social", no únicament com l'absència de malaltia o incapacitat física. Aquesta nova definició va ratificar un dels drets fonamentals de l'home: el dret a la salut, ja

que una de les metes més importants al món és poder aconseguir el nivell de salut més alt possible. També es va posar en relleu la falta d'igualtat existent en l'estat de salut de la població, tenint en compte especialment que aquesta falta d'igualtat no només es donava en països subdesenvolupats sinó que també es produïa entre països desenvolupats i hi havia la necessitat que la comunitat internacional també es preocupés d'aquesta situació.

El document "Salut per a tots al segle XXI" editat per l'OMS el 1978 ja va proposar quatre línies d'acció en l'àmbit social tals com: "la lluita contra la pobresa, tenir en compte el fenomen salut en tots els entorns, l'harmonització de les polítiques sanitàries sectorials i la introducció de consideracions sobre salut a la planificació i desenvolupament". El que va intentar l'OMS va ser que el concepte de salut fos un element central per al desenvolupament humà, amb la qual cosa va aparèixer el concepte social de pobresa com a element determinant de la bona o mala salut de les persones. Per tant, emmalaltir o combatre la malaltia ja no depèn tant de l'atzar sinó de la relació amb les circumstàncies de vida i els estils de vida de les persones, visualitzant així l'estreta relació de la salut amb el mitjà de vida vist des d'una perspectiva al més àmplia possible.

La necessitat de preservar la salut i combatre la malaltia va donar lloc a la construcció del sistema sanitari com a element bàsic que proporciona salut i perllonga la vida humana, el seu desenvolupament va anar prenent cada vegada formes més complexes sobretot en les societats occidentals. Si en l'antiguitat la relació se subscribia a quatre -metge-pacient i sistema de finançament privat o finançament lligat a la beneficència-, actualment els sistemes de salut tenen tendència a tenir altres factors socials que proporcionen salut a una comunitat. La necessitat vital de sanar enfront de qui té el poder de finançar els serveis de salut va ser el que realment es va plantejar durant els segles XIX i XX com a necessitat bàsica de l'ésser humà i per tant com un dret de la persona, això va ser el que va propiciar al principi les assegurances mèdiques laborals, posteriorment la seguretat social finançada per les cotitzacions laborals i més tard a càrrec dels pressupostos generals de l'Estat. L'aparició de la Seguretat Social va ser el cinquè element que va abastar una part de la població treballadora en la cobertura de les seves necessitats en els moments més vulnerables de la vida -accident, malaltia, vellesa- i és des d'aquesta construcció on apareix el concepte de prestacions sanitàries definida com la prestació de serveis mèdics, farmacèutics i rehabilitadors per restablir i conservar la salut. L'ampliació de la Seguretat Social i, posteriorment, la seva desvinculació de les cobertures sanitàries, en passar a ser finançades pels pressupostos generals de l'Estat, va posar la salut com un dels màxims drets de la persona humana amb necessitat de preservar.

D'altra banda, durant aquests dos últims segles es va seguir desenvolupant la medicina clínica i profilàctica, es van desenvolupar per primera vegada i de forma molt important aspectes tecnològics molt avançats relacionats amb la medicina, sobretot aparells per a la detecció, intervenció i seguiment de malalties així com el desenvolupament de medicaments. La recerca clínica i tecnològica va generar en els dos aspectes una implicació de la indústria molt important encara que en alguns moments es pogués entrar en fases no tan purament curatives sinó més aviat una miqueta consumistes.

Ricardo Moragas, en el seu article "Enfoque sociológico de diversas concepciones de la salud", va dissenyar fa uns anys un esquema sobre els diferents punts de vista pels quals es pot observar el concepte de salut i com aquests diferents aspectes, tots intervinents, permeten poder obtenir dades diferents que al seu torn conflueixen en l'anàlisi de la salut d'una població i en la cobertura de les seves necessitats. Les diverses concepcions de la salut permeten reflexionar sobre la complexitat en què actualment està estructurat el concepte

CONCEPTE	NOTA CARACTERÍSTICA	HISTÒRIA	DISCIPLINA	MÈTODES DE TREBALL
<b>SOMÀTICO FISIOLÒGIC</b>	Salut com a absència de malaltia..	Des dels orígens a la medicina actual.	Medicina clínica.	Exploració del cos, examen de signes i símptomes.
<b>SANITÀRIA</b>	Salut com estat positiu de un col·lectiu. Transmissió social de la malaltia. Prevenció.	Medicina profilàctica.	Medicina preventiva i social.	Epidemiologia. Educació sanitària.
<b>POLÍTIC LEGAL</b>	Salut com a dret universal: – Reconeixement legal. – Participació estatal.	Sistemes d'assegurances socials i seguretat social.	Drets fonamentals a la: – Assistència sanitària. – Seguretat social.	Lleis, constitucions: – Lleis i reglaments de seguretat social. – Programes polítics.
<b>ECONÒMIC</b>	Salut coma condicionant de productivitat: – Preu de la salut. – Cost de la malaltia.	Es planteja a principis del segle XX als països industrialitzats.	Economia sanitària i del treball. Plans de desenvolupament de recursos humans.	Anàlisis de costos de la malaltia i d'alternatives per a les inversions sanitàries.
<b>SOCIAL</b>	Salut coma participació social. Relativitat cultural de la salut i la malaltia.	Posterior a la II Guerra Mundial.	Sociologia de la Salut. Antropologia de la Salut. Treball social sanitari.	Mètodes d'investigació social. Anàlisis de rols i de grups.

Font: Elaboració pròpia a partir de Moragas (1976).



salut i la diversitat de les seves dimensions en les nostres societats.

En l'esquema es pot observar l'entrada amb força dels aspectes politicolegals a causa de la necessitat d'ampliar l'assistència sanitària a un nombre de població més gran mitjançant les assegurances. La preservació de la salut que abans podia ser un luxe reservat a uns pocs s'amplia amb l'aparició del desenvolupament industrial vinculat als serveis sanitaris, es treballa per combatre les malalties produïdes per la indústria amb l'aparició de les vacunes.

S'amplien també els aspectes econòmics. On abans la relació metge pacient només implicava el pagament directe del servei o quan els serveis sanitaris mínims per a persones pobres eren coberts per la beneficència de les institucions religioses o municipals, ara es produeixen les anàlisis de costos de les malalties i la necessitat d'inversions sanitàries a causa de les dimensions que va adquirint l'assistència sanitària.

El camp social també es comptabilitza, perquè la curació o el tractament de les malalties també tenen uns costos socials, ja sigui des del vessant de l'atenció directa a la persona, o quant als costos en les famílies (pèrdua de poder adquisitiu, dedicació a la persona malalta, etc.) que suposen pèrdues de llocs de treball (ja sigui en el pacient o en els seus familiars que han de deixar el treball per passar a ser cuidadors de la persona malalta). La incorporació d'altres disciplines com la sociologia o l'antropologia en treballs de recerca sobre el tema ha contribuït des del vessant teòric a una comprensió millor de determinades problemàtiques i en conseqüència a planificar millor les polítiques socials.

Encara que el concepte de salut actualment vingui determinat pel benestar físic, psicològic i social dels individus (Alma Ata OMS, 1978), en la medicina convencional no s'ha avançat gaire cap a un coneixement més profund de l'home i la societat en relació amb els nivells de salut i malaltia. La medicina actual s'ha convertit, més aviat, en una organització científica modelada per una organització burocràtica que cosifica els tractaments en especialitats, de manera que, moltes vegades, no hi ha una continuïtat, sinó que existeixen parcel·lacions en els tractaments sense tenir gaire en compte una visió holística de l'individu i el seu entorn, problema que motiva múltiples fallades que fins i tot poden propiciar l'aparició de nous problemes de salut. Això implica la necessitat d'acompanyaments en els processos de malaltia i curació, cronicitat i mort del pacient, que permetin obtenir una visió holística de la situació i, alhora, permetin anar restablint les dinàmiques del nucli familiar en funció dels estadis de salut de la persona malalta. El desenvolupament de les ciències socials tals com la psicologia i el treball social va permetre oferir tractaments de rehabilitació social mitjançant tècniques basades en acom-

**El concepte de salut actualment ja no és només l'absència de malaltia de l'individu, sinó la recuperació de la seva autonomia, responsabilitat i control del propi cos**

panyaments, suport psicològic, teràpies psicològiques, teràpies grupals, etc.

El concepte de salut actualment ja no és només l'absència de malaltia de l'individu, sinó la recuperació de la seva autonomia, responsabilitat i control del propi cos; per tant, tenir més o menys salut dependrà no només del tipus de sistema sanitari, sinó que també dependrà de la conducta de l'individu, de les seves condicions de vida i entorn. Hi ha evidències clares com les exposades per Borrell i Benach, que manifesten que "les persones de classes socials més baixes presenten una salut més deteriorada, també cal tenir en compte que no només influeixen en això els aspectes socioeconòmics, sinó que altres aspectes socials com el gènere i la immigració, les condicions de vida i treball, els estils de vida i les oportunitats que ofereixen els territoris quant a serveis influeixen en aquest tipus de desigualtats" (BORRELL, BENACH, 2003). Per tant, a pesar que existeixen països on la salut apareix com un dret, com que el progrés econòmic ha aconseguit poder oferir cobertures sanitàries de caràcter universal, això no pressuposa que s'hagin aconseguit eliminar les desigualtats socials; és per aquest motiu que en la part preventiva, la participació social en temes de sensibilització i educació sanitària és fonamental en les comunitats, i en aquest aspecte és on el treball social sanitari té actualment un paper important.

Si partim de la base que la cobertura sanitària és universal i el seu finançament és públic, deixa de tenir sentit l'existència de la beneficència, però també és possible pensar que no totes les necessitats sanitàries estaran cobertes pel sistema; en primer lloc, a causa de la limitació dels recursos i, en segon lloc, perquè l'existència d'un finançament públic emergeix com un dels principals obstacles al funcionament del mercat, que alhora creu que el finançament del sistema sanitari redueix la lliure competència i la llibertat d'elecció, conceptes que actualment estan assumint més força amb les crisis i la tendència econòmica liberal actual.

En l'actualitat hi ha més necessitat de cures de la salut, a causa de l'augment de l'esperança de vida i al fet que moltes de les malalties que abans eren incurables avui s'han convertit en malalties cròniques. Aquests canvis produeixen la necessitat d'una cobertura dels aspectes majoritàriament de caràcter curatiu i preventiu perquè l'objectiu és impedir que els problemes de salut s'agreugin. Això suposa entrar en una interrelació amb els aspectes socials que formen part de la cura i la necessitat de desenvolupar la seva cobertura. D'altra banda, en les situacions en què els problemes de salut no disposin de cobertura universal (odontologia, medicació, prestacions orto protèsiques per a la vista i l'oïda, entre altres) es poden donar dues opcions: en primer lloc, que el pacient miri de trobar una solució en la medicina privada i pagar a preu de mercat el servei que necessiti i, en segon lloc,

en cas de no tenir recursos suficients per fer front al dispendi econòmic, que es busquin entitats que a títol benèfic l'ajudin amb el problema.

Per tant es pot observar que als països desenvolupats la beneficència dins de la sanitat no ha desaparegut de forma categòrica i caldria preguntar-nos en quin moment l'accés a determinades prestacions sanitàries deixa de ser-ho per passar a ser prestacions socials subjectes a la graciabilitat de qui les atorga.

## Les relacions de la sanitat amb la beneficència i posteriorment amb el sistema de benestar social

Cal tenir en compte que la beneficència té el seu origen en la caritat i és fruit de la desigualtat socioeconòmica entre persones, el component ideològic de la beneficència apareix reflectit en les religions i creences a partir de la necessitat de buscar un reequilibri entre rics i pobres sense que per això desapareguin les desigualtats. Segons Boulding, "l'acte benèfic proporciona a la persona rica una sensació de benestar" (BOULDING, 1976) en donar o repartir una mica de riquesa, ja sigui riquesa personal o de la col·lectivitat a persones necessitades. En canvi, a la persona pobre, el fet de rebre li permet pal·liar algunes de les seves necessitats bàsiques durant un període més o menys llarg de la seva vida, alhora "rebre per necessitat posa a l'individu en situació de dependència podent perdre-hi en part la seva dignitat de persona" (BOULDING, 1976). Encara que existeixen diverses definicions del concepte de beneficència, a grans trets podríem dir que la beneficència no deixa de ser més que "la caritat organitzada", encara que potser la definició que s'ajustaria més seria la de "conjunt d'institucions i organismes que presten serveis i assistència gratuïta a aquelles persones que més ho necessiten perquè no disposen de recursos econòmics".<sup>3</sup>

La beneficència i la salut sempre van estar íntimament lligades fins al segle XIX, que va ser quan la medicina va realitzar avenços científics espectaculars i va adoptar altres formes desvinculades de l'atenció directa amb el pacient, sense que per això hi hagués una desvinculació directa entre els metges científics i els metges sanadors, molts dels quals vinculats als hospitals de beneficència, ja que per seguir investigant es necessitava l'existència de pacients i, alhora, per guarir pacients hi havia necessitat d'investigar.

El concepte de benestar social no apareix fins a finals del segle XIX i principis del segle XX amb la Primera Guerra Mundial. L'origen del conflicte va venir determinat pel col·lapse

<sup>3</sup> Vegeu: <https://www.definicionanc.com/social/beneficencia.php> (consulta: 28 agost 2018).

del capitalisme liberal, que havia instaurat un sistema economicocultural, organitzat econòmicament sobre la base de la institució de la propietat i la producció de mercaderies, fundat culturalment en el fet de relacions d'intercanvi (compra-venda) sense tenir en compte cap altre aspecte de la vida.

Durant els segles XIX i XX el sistema capitalista va trobar a Europa la seva regulació amb l'aparició de la ideologia socialista, situació que va precipitar l'aparició de les assegurances mèdiques per a treballadors mitjançant cotitzacions, la Seguret Social segons el model Bismarck alemany i, posteriorment, la cobertura sanitària per a la població de forma general, la qual cosa es coneix com a sistema anglosaxó; aquests van ser alguns dels assoliments dels treballadors davant el desenfrenament del capitalisme en aquestes èpoques.

La necessitat de superar aquest tipus de capitalisme cap a una versió més social és el que va donar lloc a l'aparició dels estats democràtics i al seu torn al que avui coneixem com a estat del benestar, però l'estat de benestar es va implantar de forma diferent a cada país en funció de la seva història, la seva economia i els seus valors, que li han permès realitzar transformacions profundes en el seu procés de democratització i en la consecució del seu benestar, per tant, "no podem pensar en un model d'estat del benestar únic sinó més aviat com a resultat de la cerca institucionalitzada de l'experimentació i l'acumulació d'esdeveniments en el marc democràtic de cadascun dels països" (MONTAGUT, 2008).

L'estat de benestar que avui coneixem és el resultat d'una progressiva convergència de les polítiques socials inspirades per ideologies antagòniques: la progressista-socialdemòcrata i la liberal-conservadora. Les polítiques socials han anat evolucionant des de les formes d'assistència caritativa o benèfica pròpies del segle XIX cap a una preocupació per la desocupació i, finalment, als segles XX i XXI, cap a la interdependència de la salut assistencial, els serveis socials i els salaris.

Actualment, el contingut dels nostres drets socials ve determinat per quatre actors. El primer és el mercat, que a nivell socioeconòmic es basa en el dret al treball i a l'habitatge; el segon, l'Estat com a servei públic; en tercer lloc, el tercer sector com a suport a l'Estat, i finalment, les famílies, però dins d'aquest model és l'Estat l'únic que té poder per garantir-los.

Les polítiques socials venen determinades per la intervenció de l'Estat mitjançant les combinacions d'aquestes tres formes d'intervenir: regulació, finançament i provisió de serveis.

Aquesta forma d'Estat es distingeix de les anteriors per un canvi estructural molt important: l'intent de convertir la beneficència (prestació gracieble) en solidaritat com a garant de dret, però en el procés històric actual aquesta solidaritat es va

tornant “freda”, a causa de l’aparició de nous drets civils, polítics, econòmics i socials que l’Estat no té capacitat d’afrontar: “Els moviments socials han forçat l’Estat a ampliar aquesta «lògica freda» de la qual es parla obligant-lo a ampliar el catàleg de drets; això és el que ha fomentat l’aparició d’entitats del tercer sector com a suport a l’Estat per poder cobrir determinades necessitats de la població” (COMÍN, 2011).

En aquest supòsit trobaríem, entre d’altres, les prestacions sanitàries que no són a la cartera de serveis de la sanitat pública, entre elles prestacions tan bàsiques com odontologia, pròtesis auditives i oftalmològiques, entre d’altres, i l’accés a determinats medicaments als quals la població en situacions de vulnerabilitat o exclusió social no té accés.

Com a conseqüència de no disposar de finançament públic apareixen entitats del tercer sector per cobrir-les.

## Reflexió sobre un aspecte de les polítiques socials en sanitat dins d’Espanya i Catalunya

Les polítiques públiques dels països desenvolupats s’orienten cada vegada més de forma sistemàtica als que estan “dins”, als que produeixen o tenen capacitat de despesa, als que tenen representació política i poden votar en les consultes electorals, però rarament s’orienten als exclosos del sistema, com deia Mai (2005): “no es fan polítiques per als que no tenen qui els representi davant les decisions polítiques”. Si això és així en general també ho és per a l’àmbit de la sanitat, on observem la permanent absència de programes adequats per als col·lectius més exclosos i vulnerables, les millores que s’introdueixen continuen estant orientades als que són dins del sistema i continuen deixant fora les persones més vulnerables.

Actualment, la necessitat d’aquests tractaments o prestacions, no inclosos en el sistema públic universal de salut, s’han de buscar al mercat privat, cosa que suposa, en molts casos, un esforç econòmic que implica haver de prescindir d’altres necessitats bàsiques o, simplement, deixar de realitzar el tractament o d’adquirir la prestació, cosa que repercuteix en la salut de la persona afectada.

Davant aquest tipus de situacions, l’Estat ha anat delegant a entitats del tercer sector la provisió d’aquests serveis i és en aquest punt on les prestacions “sanitàries” que no estan catalogades en el sistema públic universal de salut per a les persones amb escassos recursos es converteixen en “socials”, sense que existeixi una obligació regulada. Aquesta nova situació implica sortir dels circuits de salut “normalitzats” amb la conseqüent pèrdua de drets i beneficis que se’ls suposa i entrar en situacions de “beneficència”, on els requisits d’admissió són variables, dependent de l’entitat que ho patrocini; d’altra ban-

da, l'Administració no sotmet a controls de qualitat (econòmics i sanitaris) a aquestes entitats encara que algunes d'elles rebin subvencions. També cal tenir en compte que la majoria dels professionals d'aquestes entitats solen ser voluntaris, la qual cosa moltes vegades pot posar en qüestió la continuïtat de l'entitat, la possibilitat dels controls de qualitat anteriorment esmentats o la pèrdua del recurs. En altres casos s'observa amb claredat la reconceptualització de la prestació com a benèfica, deixant al marge la conceptualització sanitària, perquè algunes d'aquestes prestacions es faciliten dins de programes d'inserció social independentment que la majoria d'entitats que presten o financen aquests serveis puguin pensar que aquestes prestacions són sanitàries i que haurien de ser prestades dins d'uns circuits normalitzats.

És de vital importància que les prestacions sanitàries continuïn sent sanitàries en qualsevol context en què es desenvolupin i que puguin tenir la mateixa qualitat i garanties per a totes les persones, tinguin recursos econòmics o no en tinguin. Des de la perspectiva sanitària es podrien detectar amb més facilitat possibles problemes sanitaris epidemiològics i disminuir problemes que, sense tractament, podrien donar origen a un empitjorament de la salut de les persones. En el camp social suposaria per a aquestes persones uns nivells de salut més alts que permetrien escurçar el seu període de reinserció social.

Quant a les entitats que ofereixen prestacions sanitàries (odontològiques o qualsevol tipus de prestació que suposi la intervenció directa d'un professional amb un pacient), suposaria en primer lloc concretar valoracions socioeconòmiques amb uns criteris estandarditzats per a l'accés a aquestes prestacions amb la finalitat de no contravenir amb el mercat, i, en segon lloc, es podria oferir una garantia de més continuïtat del servei "sanitari" amb una possible reducció de les llistes d'espera, si el servei es pogués oferir amb personal contractat i no amb personal voluntari, ja que això permetria els controls de qualitat que poguessin ser necessaris per donar garanties a l'Administració que el servei és ofert amb qualitat i equitat.

Una forma de desigualtat és no disposar d'una cartera de serveis en salut pública més àmplia per a necessitats bàsiques de les persones en situació socioeconòmica vulnerable o en exclusió social; això és així perquè a Espanya s'ha adaptat la cartera de serveis de l'antiga Seguretat Social a l'actual cartera de serveis del Ministeri de Sanitat sense tenir en compte que els beneficiaris de la Seguretat Social disposaven de recursos per finançar-se prestacions sanitàries no cobertes pel sistema i que d'altra banda hi havia una línia paral·lela de beneficència sanitària situada en les corporacions locals que finançava les necessitats bàsiques de salut de les persones amb baixos recursos o en exclusió social, línia que va desaparèixer pel fet

que la sanitat va quedar dins del paraigua del dret a la salut per a tots amb la sanitat universal. Aquesta confusió ha impedit l'aparició de línies sòlides de cobertura de determinades prestacions sanitàries bàsiques a les persones amb baixos recursos o en situacions d'exclusió social.

**Una forma de desigualtat és no disposar d'una cartera de serveis en salut pública més àmplia per a necessitats bàsiques de les persones en situació socioeconòmica vulnerable o en exclusió social**

## Conclusions

1. Es constata que, segons el desenvolupament en què es realitzin les polítiques sanitàries com a facilitadores de l'exercici dels drets d'aquests col·lectius en relació amb la seva salut, es pot contribuir de manera significativa a millorar o empitjorar la seva situació de desigualtat.
2. Tenir algunes prestacions sanitàries bàsiques cobertes (odontologia, pròtesis auditives, oftalmològiques, etc.) permet poder tenir accés a un altre tipus de béns com un lloc de treball, que permeti viure amb dignitat o poder sortir d'una situació de pobresa i marginació.
3. El canvi de paradigma incidiria en la necessitat que l'Estat com a garant del dret proporcionés serveis preventius i curatius bàsics a persones desfavorides directament amb l'ampliació de la seva cartera de serveis, o mitjançant ajuda financera, supervisió, control de qualitat i demanda de rendició de comptes a les entitats que els facilitin.
4. Aquesta situació ens fa pensar, per al cas de Catalunya, en la necessitat de negociar a nivell polític l'ampliació de la cartera de serveis de sanitat o negociar entre els departaments implicats un marc per definir els límits de l'accés i que la provisió de serveis pugui quedar regularitzada quedant així desestigmatitzades les prestacions sanitàries que s'ofereixen a nivell benèfic a persones vulnerables o excloses socialment.

### Bibliografia

- BORRELL, C.; BENACH, J. *Les desigualtats en salut a Catalunya*. Barcelona: Mediterrània, 2003. ISBN: 8483344521.
- BOULDING, K. E. *La economía del amor i del temor*. Madrid: Alianza Universidad, 1976. ISBN: 84200621692.
- COMÍN, A. Cómo ser juez i parte i no morir en el intento. El paper del tercer Sector en les polítiques socials, *Revista de Treball Social*, 2011, n. 193, 9-21. ISSN: 0212-7210.
- LALONDE, A. *New Perspective on the Health of Canadians a working document*. Ottawa: Minister of National Health and Welfare, 1974.
- MAY, P. J. et al. Polici Coherence and Component-Driven Policymaking Artic Polici in Canada and the United States, *The Polici Studes Journal*, 2005, n. 33, 37-63.
- MORAGAS, R. Enfoque sociológico de las diversas concepciones de Salud, *Papers: revista de sociología*, 1976, n. 5, 31-54. En: <<http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers/v5n0.913>> [Consulta: 23 gener 2017].
- MONTAGUT, T. *Política social: una introducción*. Barcelona: Ariel Sociología, 2008. ISBN: 9788434417113.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUT. *Salut para todos en el año 2000*. Ginebra: Organización Mundial de la Salut, 1978.
- ORGANIZACIÓN NACIONES UNIDAS. *Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salut*. Alma-Ata (URSS): ONU, 1978.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión i calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, de la Lei General de la Seguridad Social.



## III Congrés de Serveis Socials Bàsics: “Acompanyament professional, transformació col·lectiva”

### III Conference on Basic Social Services: “Professional support, collective transformation”

Carlos Alarcón Zwirnmann<sup>1</sup>

El 17 i 18 del passat mes d'octubre es va celebrar a La Farga Congress, de l'Hospitalet de Llobregat, el III Congrés de Serveis Socials Bàsics (SSB) amb el lema “Acompanyament professional, transformació col·lectiva”. Es tracta de la tercera convocatòria en format de congrés, però no hem d'oblidar que la gènesi d'aquestes trobades se situa en la primera Jornada sobre Serveis Socials d'Atenció Primària celebrada ja fa més de 20 anys.

El Col·legi de Treball Social de Catalunya va liderar en aquesta edició l'organització del congrés, de bracet amb el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, el Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya, i el Col·legi de Pedagogs de Catalunya. Isabel Morales, treballadora social amb àmplia experiència en serveis socials bàsics, va ser la comissionada del congrés. Els continguts es van organitzar en quatre eixos relacionats amb els professionals i les estructures directives dels serveis socials bàsics, la ciutadania i els moviments socials, la relació dels serveis socials bàsics amb altres serveis i sistemes, i el context i les polítiques socials.

La inauguració institucional va començar amb gairebé 45 minuts de retard i els parlaments de la taula institucional van superar amb escreix el temps previst. Això va comportar que Itziar González comences amb molt de retard l'excel·lent conferència inaugural, “Institució i Serveis Socials: violència i empatia”, i que n'hagués de reduir la durada per adaptar-se, ella sí, a l'horari del congrés.

Per citar l'article: ALARCÓN ZWIRNMANN, Carlos. III Congrés de Serveis Socials Bàsics: “Acompanyament professional, transformació col·lectiva”. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 137-139. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup>Treballador social i membre de l'equip de la RTS.

González va començar la seva intervenció fent referència als polítics presents en l'acte, celebrant que cada cop més necessitin explicar-se, però situant els professionals com els que "veritablement fan política social". El relat de l'activista va situar en el centre els professionals i la ciutadania com a agents de canvi i la necessitat de la desaparició de jerarquies. González va sacsejar els assistents amb un discurs preciós ple de símils amb la seva professió, l'arquitectura i l'urbanisme, que convidava a la revolta dins el sistema de serveis socials.

I una petita revolta arribà quan, en finalitzar González la seva intervenció a correcció, la companya Teresa Aragonès va prendre la paraula per reclamar que l'arquitecta continués la conferència davant la incoherència que s'escurcés a causa de l'incompliment de l'horari previ. Itziar González va prosseguir amb el seu relat per aclamació popular.

Durant els dos dies de congrés més de 750 assistents van gaudir de vint taules rodones organitzades en els quatre eixos del congrés, amb la participació de més de 100 professionals experts i expertes. Alguns dels temes tractats van ser la fortaleça dels professionals, la supervisió, la relació dels serveis socials bàsics amb els altres serveis i el treball en xarxa, els drets i deures de la ciutadania i els moviments socials, la recerca, la innovació i la transferència de coneixement o els aspectes ètics en la intervenció social. Durant les dues jornades es van poder consultar també els 14 pòsters de projectes i experiències en l'àmbit dels serveis socials bàsics d'arreu de Catalunya.

L'ampli espai de la Farga Congress on se celebrà el congrés va facilitar el gaudi de moments lúdics com l'actuació a càrrec dels alumnes de l'Escola de Música-Centre de les Arts (EMCA) i de l'escola de balls urbans Street Dance Area de l'Hospitalet de Llobregat; així com la relació entre els assistents durant els moments de descans. Cal fer esment, però, que l'accés a l'espai principal del congrés s'havia de fer a través d'unes escales, i malauradament les barreres arquitectòniques generaven problemes d'accessibilitat.

La conferència de cloenda va anar a càrrec de Francesc Vilà, psicoanalista, i es titulava "El bé comú en els temps de la ciència". Vilà va afirmar: "Avui, els nostres drets se'n van per les clavegueres de la història". Tot seguit, va tenir lloc una conversa sobre la dignitat i la bellesa amb la treballadora social Amparo Alcoverro i el periodista Bru Rovira.

El conseller de Treball, Afers Socials i Famílies, Chakir El Homrani, va participar en la clausura institucional del congrés. El Homrani va apel·lar a la necessitat de prioritzar les polítiques socials preventives i, per tant, de reforçar els serveis socials bàsics.

A continuació, presentem algunes primeres conclusions del III Congrés de Serveis Socials Bàsics:

- Les conseqüències de la crisi al llarg dels darrers deu anys han convertit els serveis socials bàsics de Catalunya

en un “calaix de sastre” que desborda els professionals i els impedeix fer la feina amb la vocació transformadora que reivindiquen per aconseguir canvis reals i estructurals.

- El compromís dels professionals dona lloc a experiències innovadores que funcionen i podrien replicar-se, però les dinàmiques i la saturació del sistema dificulten compartir els aprenentatges i les bones pràctiques per ampliar el seu impacte.
- El repte clau amb què finalitza la trobada biennial organitzada pels quatre col·legis professionals és convertir-se en el punt de partida perquè les institucions assumeixin el compromís i actuïn amb el coratge necessari per avançar cap a la transformació del model d'atenció i de les polítiques socials.

Acabem amb unes paraules clarificadorres de González sobre Janus, el déu de dues cares, en referència al sistema de serveis socials: “Té dues cares, una per mirar cap al passat i l'altra per preveure el futur, la qual cosa li permet ser la clau del present. Té una ambivalència que ni obre ni tanca portes, és un espai de transició, mai de tramitació”.







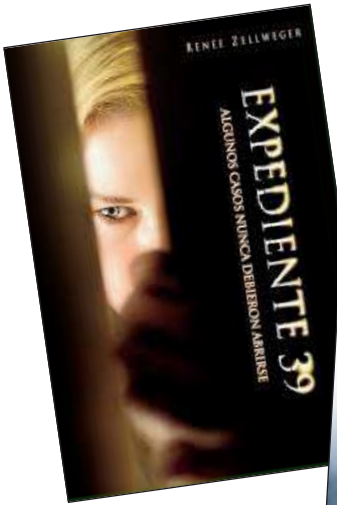
# Miscel·lània

Treballadors socials en el  
cinema



# Treballadors socials en el cinema

Female social workers in film



## Treballadores socials en el cinema





# Prestatge dels llibres

*Supervisió. Espacio de  
aprendizaje significativo.  
Instrumento para la gestión*

*La entrevista en el trabajo social*





- VÁZQUEZ FERNÁNDEZ, Carmen y PORCEL MUNDO, Amparo. *Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión*. Madrid: Bubok Editorial, 2017. ISBN: 978-84-685-0519-0

Per citar l'article: GARRIGA BLASCO, Rosa. Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 147-150. ISSN 0212-7210.

## Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión

Supervision. Significant forum for learning. Instrument for management

Segurament, moltes persones de l'àmbit social i també d'altres àmbits coneixeu el llibre *Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión*; potser en algun moment l'heu llegit, l'heu consultat i fins i tot recomanat. Les autores, Carmen Vázquez i Amparo Porcel, dues professionals amb una gran experiència pràctica i un coneixement teòric profund, ara n'han fet aquesta segona edició vint-i-dos anys després de la primera edició. Les autores justifiquen aquesta reedició per la necessitat de tenir en compte l'evolució que ha tingut lloc durant aquests vint-i-dos anys en el marc de la supervisió, la intervenció social, la gestió dels serveis i el model de formació de professionals. La revisió i les modificacions que s'han dut a terme en aquesta nova edició els permet continuar contribuint a millorar la pràctica professional.

El llibre es divideix en dos grans blocs, el primer orientat a "la supervisió dels alumnes en pràctiques", desenvolupat per Carmen Vázquez, i el segon, "la supervisió en serveis de benestar social i treball social", desenvolupat per Amparo Porcel. Cada una de les parts té cinc capítols. Gairebé a l'inici de cadascun hi trobem metàfores, contes i frases que ens inciten a parar-hi atenció i ens conviden a la reflexió. Cada capítol s'acompanya de la bibliografia corresponent.

Les autores presenten la supervisió des d'una perspectiva sistèmica, constructivista i relacional, i per tant, com un procés d'aprenentatge per a la construcció del coneixement dels alumnes i per a la gestió dels professionals de la intervenció social. Des d'aquest primer marc conceptual es desenvolupen

els dos blocs del llibre, i posteriorment, en cada un d'ells, s'aprofundeix en la teoria.

La primera part, "La supervisión en la formación de profesionales", comença plantejant-nos diferents interrogants: què és el coneixement?; l'objectivisme vs. el construccionisme; com construïm la realitat? Carmen Vázquez ens acompanya en aquesta comprensió, fins a presentar-nos el "cicle de l'experiència" de Kelly. Com assenyala l'autora, és des d'aquesta perspectiva que "podem contemplar el coneixement com un procés de canvi des d'un mapa inicial cap a un altre de més complex". Seguint la metàfora de Kelly, "l'alumne es converteix en un investigador que arriba al coneixement a través de la seva acció sobre la realitat que està estudiant", fins a aprendre a reflexionar i a teoritzar sobre la pròpia experiència.

L'autora ens fa veure com les pràctiques dels alumnes són l'espai òptim per a la construcció del coneixement professional, on es fa indispensable l'acompanyament i el suport d'un expert que impulsi la conversió de la vivència (experiment) en experiència (coneixement). La finalitat del procés de supervisió és que l'alumne arribi a construir i revisar permanentment un marc conceptual que li permeti comprendre la realitat; un marc metodològic, tècnic i instrumental, per organitzar les seves accions; revisar els seus valors i actituds davant la població atesa; i desenvolupar les capacitats necessàries per a l'acció professional.

En el següent capítol, explica com acompanyar l'alumne en el camí d'aprendre a pensar i reflexionar sobre l'experiència, seguint el procés de les diferents fases del cicle de l'experiència i, alhora, generant espais de pensament lògic i creatiu. Vázquez, també ens presenta un mètode de supervisió, compost per diferents fases i subfases, que, citant les paraules de l'autora, configuren el procés de supervisió com "un continuum en espiral" (no lineal).

Continua amb un altre capítol en què mostra les tècniques i els instruments necessaris per al procés de supervisió dels alumnes. L'autora proposa fitxes de treball avaluadores i de memòria, guions, exercicis, tècniques de treball individual i grupal, orientant aquests recursos a les diferents parts implicades en la supervisió i que formen part del procés: l'alumne, el supervisor, les pràctiques i la institució on es realitza la supervisió.

Finalitza amb un interessant capítol en què reflexiona sobre possibles mirades mecanicistes i reduccionistes, on busquem "receptes", per endinsar-nos en el pensament intuïtiu i creatiu, incloent les sensacions i les emocions que formen part de l'experiència del supervisor. Per això proposa que el supervisor ha d'estar involucrat en un procés continu de construcció del seu propi coneixement. Indica que aquest procés el pot fer supervisant-se amb un altre professional; fent tallers vivencials o tallers d'autoconeixement. Conclou el capítol exposant

les actituds bàsiques del supervisor, que l'autora acaba resumint en dues grans actituds per incorporar a la tasca: la flexibilitat i la receptivitat.

Comptat i debatut, en aquesta part se'ns mostra un camí de teories, mètodes i tècniques que acompanyen els alumnes en la construcció del coneixement professional. El supervisor, com diu Carmen Vázquez, és el "director d'orquestra" que va introduint els instruments que han d'estar presents en l'aprenentatge significatiu, deixant emergir la melodia de cada alumne, acompanyant-los en l'afinació, vibració, subtileza o explosió de sons.

A la segona part, "La supervisión en servicios de bienestar social y en trabajo social", l'autora, Amparo Porcel, ens presenta la supervisió com una forma de direcció en el procés de treball amb l'equip, amb l'organització i amb la intervenció social, situant el supervisor com un membre de l'organització que està en la línia mitjana de comandament i que Porcel anomena "director-supervisor".

Aquesta part comença amb aportacions teòriques i conceptuals, per fer-nos submergir en la complexitat organitzativa, entenent l'organització, segons assenyala l'autora i fent referència a l'escola de sistemes, "com un conjunt de parts interdependents i amb un permanent flux de comunicació, perquè la comunicació és la veritable essència d'un sistema social i, per tant, de l'organització". En aquesta part es puntualitza molt la presentació i conceptualització dels diferents elements que pertanyen a una organització de serveis. El capítol continua presentant la conceptualització de la intervenció social, fent referència a diferents autors i reflexionant sobre els elements clau que cal considerar. Segueix amb un interessant anàlisi del projecte d'intervenció, emmarcant-lo com una eina de treball dels professionals i desenvolupant els conceptes clau que s'han de tenir presents en la intervenció. El capítol s'acaba amb una definició de supervisió que recull l'essència i els elements que constitueixen el contingut del llibre.

En el capítol següent, "Elementos presentes en la supervisión", Porcel presenta les característiques del treball que es duu a terme a les organitzacions al servei de les persones. Destaca el canvi, l'atenció centrada en la persona, les relacions, la incertesa i la imprevisibilitat, com a parts intrínseques de les organitzacions al servei de les persones. És molt interessant quan parla de les característiques que ha de tenir un equip i ens mostra com acaba emergint l'equip interdisciplinar a partir del treball amb l'equip per assolir aquestes característiques. El capítol continua explicant, amb molta claredat, les tres grans funcions del director-supervisor: funció de direcció operacional; de pilotatge i direcció de persones; i la funció de connexió vertical i horitzontal. Després de la lectura d'aquest capítol, se'ns dibuixa la imatge del director-supervisor com una intersecció que va enllaçant les directrius i la finalitat de

l'organització, amb la tasca de l'equip i les necessitats de la població, una dansa creativa i oberta en els dos sentits.

En el capítol següent, ens presenta el procediment de supervisió, mostrant els diferents factors de tensió, que, necessàriament, han de ser supervisats. Factors referits a la tasca, al mateix professional, a les relacions amb la població atesa, a les relacions de l'equip i a la relació amb el mateix supervisor. Porcel avança presentant un model de supervisió individual i un de grupal. Pel que fa a la supervisió individual, explica les diferents fases de la supervisió i mostra la relació d'aquestes fases amb les tècniques presentades a la primera part del llibre per Vázquez. Quant a la supervisió grupal, fa una proposta, des de la seva experiència, sobre els continguts que cal treballar a les sessions setmanals de supervisió, relacionant cada una de les propostes amb les funcions del director-supervisor, exposades en el capítol anterior.

En el següent capítol, l'autora ens presenta un conjunt de tècniques i instruments que el director-supervisor pot utilitzar per desenvolupar les funcions presentades anteriorment. Els instruments que presenta Porcel han estat escollits amb la intenció de poder objectivar les actuacions de la supervisió i de la intervenció social, per poder-les analitzar i avaluar. Finalitza aquesta segona part exposant les actituds i les capacitats que un supervisor ha de desenvolupar en el seu rol professional.

M'agradaria acabar aquesta ressenya al·ludint a la imatge de la coberta del llibre, una imatge de colors, formes i llums calidoscòpiques. En finalitzar la lectura del llibre i tornar a mirar la imatge, potser els lectors hi veuen més enllà de la imatge que van observar per primer cop. Res és "casual". La supervisió és com un calidoscopi, qualsevol petit moviment genera un canvi en l'estructura i ens porta a un nou significat. Un continuïum de realitats!

**Rosa Garriga Blasco**

Treballadora social i membre de l'equip de la RTS



- ROSSELL POCH, Teresa; RODRÍGUEZ MOLINET, Pepita. *La entrevista en el trabajo social*. Barcelona: Editorial Herder, 2017. ISBN: 9788425439445

Per citar l'article: MESQUIDA GONZÁLEZ, Josep Maria. La entrevista en el trabajo social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2018, n. 214, p. 151-154. ISSN 0212-7210.

## La entrevista en el trabajo social

### The interview in social work

L'any 1987 es va publicar el llibre *La entrevista en el trabajo social*, escrit per Teresa Rossell. Per molts de nosaltres aquest llibre va esdevenir un referent útil indiscutible de la que potser és l'activitat més característica de la nostra professió. Des d'aleshores, ha resultat gairebé impossible explicar què és l'entrevista sense fer referència a la proposta de Rossell.

No fa gaire temps vam saber que Rossell estava preparant una revisió del llibre, aquest cop amb la companya Pepita Rodríguez, com a coautora, i la col·laboració d'altres professionals de prestigi, com Anna Carrió, Càndid Palacín, Virginia Matulic, Maria José Moreno, Pepita Cabiscol i Eloisa Vioque. A alguns ens va semblar que actualitzar un text d'aquesta rellevància era una acció que podria comportar alguns riscos. Començant per la dificultat de millorar-lo, o la possibilitat que la incorporació de les veus dels col·laboradors restessin coherència interna al text, o el risc de tractar alguns temes amb relació als quals la distància temporal fos un factor que jugués en contra de la seva oportunitat. Afortunadament, les persones responsables de la *nova* entrevista en el treball social han sabut esquivar tots aquests possibles obstacles.

El desembre de l'any passat va tenir lloc la presentació del llibre. Tots els assistents amb qui vaig poder parlar sobre l'esdeveniment vam coincidir a valorar que havia estat un moment altament emotiu. Segur que no hi érem totes ni tots, però hi havia una gran presència de persones conegudes i estimades pels que ja fa anys que som en el sector. Francesc Sàinz, que és l'autor del nou pròleg, va fer una presentació en la qual no van faltar elements reflexius sobre el contingut del mateix llibre ni tampoc parau-

les crítiques sobre algunes qüestions d'actualitat social. També va parlar Jose Fernández, que va fer una intervenció en què comparava el llibre de 1987 amb el que es presentava aportant una anàlisi exhaustiva dels aspectes que podien ser valorats com a continuïtats respecte del primer text i també identificant les noves aportacions. Entre el públic, moltes cares que alguns vam conèixer estudiant Treball Social a l'antiga escola del carrer Mallorca. I també persones noves, algunes de poc més de vint anys.

Des del meu punt de vista, caldria llegir la nova *Entrevista en el trabajo social* intentant no comparar-la amb la seva predecessora. L'actualització s'ha dut a terme vetllant amb molta cura per obtenir un document que conservi els aspectes essencials del primer volum i, alhora, guanyi amb la incorporació de noves aportacions. El resultat és un text que satisfà amb escriu l'objectiu explicitat per les seves autores, que a les primeres quatre línies de la introducció ja deixen molt clar quines són les lectures, també els lectors, a qui el llibre es dirigeix principalment: "estudiants i treballadors socials joves que inicien la seva trajectòria professional" (pàg. 23). La profusió d'exemples, fragments d'entrevistes i situacions pràctiques que completen l'exposició i el desenvolupament d'idees reforcen aquesta intenció. Sens dubte, la gran experiència de Rossell en el terreny educatiu, àmbit en el qual Pepita Rodríguez també té molt recorregut, nodreix significativament tot el volum.

I si el públic a qui es dirigeix el llibre són principalment els estudiants o professionals debutants, cal indicar quins continguts trobaran. Per què els que ens dediquem a la formació en treball social podem fer ús d'aquest llibre com a recurs que faciliti l'aprenentatge de la disciplina?

Igual que el text original, el nou llibre s'estructura en set capítols. Els dos primers tenen un contingut més teòric. Així, el primer s'inicia amb uns apunts històrics sobre l'evolució de la professió a l'àmbit internacional i continua aprofundint en el concepte de salut. Si bé la primera entrevista ja feia una excel·lent contribució al voltant d'aquest terme, és precís destacar que la perspectiva guanyada amb els trenta anys transcorreguts, així com les aportacions de Pepita Rodríguez, han servit per enriquir el fragment que aquesta vegada incorpora una visió més estructural, incloent un apartat dedicat als condicionaments socials de la salut. El segon capítol parla de les teories que es consideren referents en relació amb l'entrevista en treball social. Tal com apunten les autores a l'inici del llibre, s'han inclòs noves visions des de la psicologia dinàmica, com la psicoanàlisi relacional i la visió intersubjectiva. I sense perdre la centralitat que l'any 1987 ja ocupava la psicoanàlisi, en el nou llibre s'incorporen més elements referits a la teoria sistèmica. Els lectors trobaran en aquests dos primers capítols un conjunt d'eines conceptuals que poden fonamentar o donar sentit a la pràctica de les entrevistes.



El tercer capítol revisa i amplia una de les aportacions més recordades del primer text: la definició de l'entrevista com a relació, com a tècnica i com a procés. En la revisió d'aquest apartat, han aparegut noves qüestions i s'han modificat unes altres, però en el seu conjunt el capítol no mostra grans canvis respecte de la publicació de l'any 1987. Entre els continguts que perduren, es destaquen les definicions de conceptes d'origen psicodinàmic, com el *setting*, el *timing*, els silencis, les fantasies, l'ansietat, la transferència i contratransferència, l'actuació i la contenció. I n'apareixen de nous, com el respecte, l'empatia, la culpa i la resistència al canvi. L'apartat dedicat a l'entrevista com a procés ha guanyat en extensió i en profunditat, igual que el fragment dedicat a la supervisió.

En el quart capítol, en què es descriuen els elements en joc en els primers contactes amb els usuaris, s'afegeix la complexitat –al costat de la diversitat i multiplicitat, que ja apareixien en el text antic– com un tret que caracteritza l'àmbit professional i el marc institucional. Pel que fa als usuaris, es descriu com el context generat per la crisi ha impactat profundament en el país durant l'última dècada. L'últim punt d'aquest capítol se centra en el professional del treball social. Rossell i Rodríguez escriuen sobre la manera com coneixements, ideologia i experiència són factors crítics i també sobre aspectes ètics i l'ús del llenguatge.

El cinquè capítol és un inventari complet de tècniques o sabers factuais sobre l'entrevista quan l'objectiu que persegueix és recollir informació o concretar el diagnòstic o situació problema. Com preguntar? Sobre què preguntar? L'entrevista és una conversa en la qual el professional recopila la informació que permetrà seguir endavant en el procés d'atenció. Les autores orienten en relació amb l'anàlisi i categorització de les dades obtingudes, així com amb la formulació d'hipòtesis. Es descriu el paper dels usuaris en la formulació del diagnòstic, s'enuncien algunes dificultats i s'adverteix en relació amb l'ús de determinats instruments estandarditzats, com les escales, els protocols i els formularis electrònics. Es tracta sobre el moment en què ja es pot establir un diagnòstic i sobre els continguts del mateix, apuntant el seu caràcter descriptiu, interpretatiu i avaluatiu. Abans de mostrar amb casos pràctics les aplicacions del diagnòstic, les autores desenvolupen un punt sobre el pronòstic.

Seguint l'ordre que imposa el mateix procediment d'intervenció, el capítol sisè se centra en el diagnòstic i s'inicia descrivint algunes de les seves especificitats quan es duu a terme en l'àmbit professional del treball social. La circularitat del procés que fa que les fases d'exploració, anàlisi i intervenció no siguin sempre fases consecutives, la particularitat que suposa la inexistència d'una classificació de situacions problemàtiques, o la multicausalitat de les situacions objecte d'atenció per part de la professió, són qüestions que s'aborden en aquest capítol.

El setè i últim capítol parla de l'entrevista com a part de la intervenció. El tractament, seguint el que diu el llibre, "és la intervenció del treballador social enfocada a millorar algunes de les condicions pròpies de l'usuari" (pàg. 20). Després d'abordar algunes qüestions generals, s'exemplifiquen alguns tipus d'entrevista que persegueixen il·lustrar tot un seguit de situacions.

Resulta especialment interessant anar més enllà de la lectura del llibre i accedir als continguts en línia, que funcionen com una extensió del mateix llibre. Es presenten situacions pràctiques que permeten aprofundir en situacions específiques a través de la transcripció d'entrevistes i de la seva anàlisi posterior. Com s'ha esmentat a l'inici d'aquest text, sis professionals amb trajectòries professionals d'èxit han contribuït de forma decisiva en l'elaboració d'aquestes 42 pàgines addicionals. Per accedir a aquest material, és necessari entrar en la pàgina web de l'editorial Herder, buscar el registre del llibre i escollir l'opció annex.<sup>1</sup>

Intentant resumir tot el que s'ha dit, es poden destacar dues idees. La primera és que, afortunadament, no hi ha gaire diferència entre el primer llibre i el segon. La segona és que les diferències que hi ha fan que el nou millori l'anterior: noves autories, més perspectives teòriques, més pàgines, que inclouen l'annex digital, i més pluralitat de veus, començant per la de la coautora, Pepita Rodríguez, reconeguda l'any 2017 amb la Medalla d'Or, i també les d'altres companyes i d'un company. El llibre escrit l'any 2017 és més útil, més extens, més entretingut i més madur que el que es va escriure l'any 1987.

**Josep Maria Mesquida González**

Treballador social i membre de l'equip de la RTS

<sup>1</sup> <https://www.herdereditorial.com//media/resources/public/8e/8eda/8edad709e1634000a124149c54dae8e.pdf>

The page features a decorative layout with overlapping geometric shapes. A light green square is partially visible on the left. A darker green square overlaps it. A horizontal green bar spans across the middle, containing the title. Below this bar, a vertical grey bar extends downwards, containing a list of items.

# La revista

Publicacions

Presentació d'articles

Subscripció



## Números anteriors

---

- **Compromís amb la comunitat**  
Número 203 - Desembre 2014
- **Al costat dels infants i els adolescents (I)**  
Número 204 - Abril 2015
- **Al costat dels infants i els adolescents (II)**  
Número 205 - Agost 2015
- **Atenció integral social i sanitària: elements per a la reflexió**  
Número 206 - Desembre 2015
- **Drets socials i justícia social**  
Número 207 - Abril 2016
- **Sexualitat i Treball Social: obrim armaris**  
Número 208 - Agost 2016
- **Habitatge: un debat necessari**  
Número 209 - Desembre 2016
- **La mort, una qüestió de vida. Fent treball social**  
Número 210 - Abril 2017
- **Pensant el diagnòstic social.  
En homenatge a Mary E. Richmond**  
Número 211 - Agost 2017
- **Reflexions sobre treball social i poder**  
Número 212 - Abril 2018
- **La professió davant del mirall (I)**  
Número 213 - Agost 2018
- **La professió davant del mirall (II)**  
Número 214 - Desembre 2018

### NOVES NORMES PER A LA PRESENTACIÓ D'ARTICLES A LA REVISTA DE TREBALL SOCIAL (RTS)

La *Revista de Treball Social*, editada pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, és una revista especialitzada que es publica des de l'any 1960 amb periodicitat quadrimestral. Els objectius de la publicació són:

- Difondre les experiències professionals i el coneixement científic generat a partir de la pràctica i la investigació en treball social.
- Contribuir al desenvolupament professional dels treballadors socials aportant eines metodològiques, experiències, investigacions, anàlisis i reflexions que permetin vincular pràctica i teoria.
- Promoure l'anàlisi crítica de la realitat social i les polítiques socials.

La RTS es dirigeix especialment als treballadors i treballadores socials de l'àmbit professional i acadèmic, també a estudiants universitaris i a qualsevol professional vinculat a l'entorn del treball social.

La RTS està oberta a tots els col·laboradors que vulguin presentar articles sobre investigacions originals teòriques o empíriques, revisions bibliogràfiques, descripcions d'experiències professionals, assajos i anàlisis crítiques, sempre en relació amb el treball social, les polítiques socials i els serveis de benestar social.

Els articles han de ser inèdits. Tot i així, l'equip de redacció podrà reproduir textos publicats en altres llengües i en altres àmbits geogràfics, si ho troba oportú.

El contingut dels articles és responsabilitat exclusiva dels autors i si hi ha evidències de plagi es posaran en marxa les accions previstes per informar els autors, retirar el document no original de la pàgina web i informar els lectors d'aquesta situació.

L'equip de redacció farà una selecció prèvia dels treballs presentats i, posteriorment, seran valorats seguint el procés d'avaluació d'experts de doble anonimat (els avaluadors no coneixen la identitat dels autors dels articles i els autors no coneixen la identitat dels avaluadors).

#### Seccions i extensió dels articles presentats

##### ■ A fons:

Articles que ofereixen un desenvolupament teòric sobre un tema d'interès transversal per als professionals del treball social. Extensió màxima: 7.000 paraules.

Estudis i treballs d'investigació que segueixen una metodologia científica. Extensió màxima: 7.000 paraules.

##### ■ Compartint la pràctica professional:

Articles en què es presenten bones pràctiques i experiències d'interès en treball social. Extensió màxima: 5.000 paraules.

##### ■ Cartes dels professionals:

Opinions i aportacions lliures dels lectors de la RTS que seran publicats prèvia valoració de l'equip de redacció. Extensió màxima: 500 paraules.

##### ■ Ressenyes:

Presentació i valoració de llibres, pel·lícules, obres de teatre, exposicions o altres esdeveniments culturals vinculats a l'acció social. Extensió màxima: 1.200 paraules.

En tots els casos l'extensió màxima inclou la bibliografia. Els articles que superin la quantitat de paraules indicada es retornaran als autors perquè en redueixin l'extensió. Els articles s'han de presentar en format electrònic, lletra Arial cos 12; interlineat 1,5; marges 3 cm.

## Idiomes

Els articles es poden presentar en català o castellà indistintament. En la versió en línia, cada número de la RTS es publicarà en català i en castellà; a més es publicarà com a mínim un article, seleccionat per l'equip de redacció, traduït a l'anglès. La versió en paper recollirà tots els articles en l'idioma original de l'autor. Els títols, resums i paraules clau de tots els articles es publicaran també en anglès.

## Estructura dels articles presentats

A la primera pàgina s'hi farà constar: títol i subtítol, en cas que n'inclogui (40 paraules màxim); noms i cognoms de l'autor o autora principal i relació d'altres autors i autores si el treball és col·lectiu; títol acadèmic, centre de treball i càrrec; també s'inclourà l'adreça de correu electrònic i el número de telèfon de l'autor o autora principal.

La segona pàgina ha d'incloure:

- El resum, de 250 paraules com a màxim, en l'idioma escollit i en anglès.
- Les paraules clau, 5 com a màxim, en l'idioma escollit i en anglès.

Tercera pàgina i següents: text del manuscrit que ha d'incloure, en qualsevol cas: una introducció, el desenvolupament estructurat del tema, les conclusions i la bibliografia. Per a la secció "A fons", el text s'ha d'ajustar als següents apartats: introducció, metodologia, resultats, discussió, conclusions i bibliografia. Per a la secció "Compartint la pràctica professional", el text també s'ha d'ajustar, en la mesura del possible, als mateixos apartats.

## Figures i taules

Les figures i taules s'han de situar al lloc del text que els correspongui, numerades correlativament, amb el títol i la font d'elaboració.

## Referències bibliogràfiques

S'han de col·locar al final del text, seguint l'ordre alfabètic i d'acord amb les normes APA (6a edició, 2018).

**Llibre en paper:** Cognoms, Inicial del nom. (Any). *Títol: Subtítol.* (1a o # ed.). Ciutat: Editorial. En els casos d'autoria múltiple, s'han d'incloure tots els autors. Els noms i cognoms dels autors se separen amb comes, excepte davant de l'últim autor, que s'hi posa "i".

Foucault, M. (1992). *Microfísica del poder.* (3a ed.). Madrid: La Piqueta.

Moreno, M. D., Peris, F. i González, T. (2000). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones* (1a ed.). Madrid: Ed. Prentice Hall.

**Autor corporatiu:** Nom de la institució o organisme (Any). *Títol: Subtítol.* (1a o # ed.). Ciutat: Editorial.

Observatori del Treball i Model Productiu (2017). *La situació de desigualtat salarial a Catalunya entre homes i dones.* (1a ed.). Barcelona: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya.

**Capítol de llibre:** Cognoms, Inicial del nom de l'autor del capítol. (Any). Títol de capítol: Subtítol. En Nom i Cognom de l'editor (ed.), *Títol del llibre* (# ed., p. XX-XX). Ciutat, País: Editorial.

García Martínez, E. i Báñez Tello, T. (2016). Tejiendo identidades profesionales. Un proceso creativo y transformador. En G. Londoño Monroy i J. L. Rodríguez Illera (comps.). *Relatos Digitales en Educación Formal y Social* (1a ed., p. 45-58). Barcelona: Universitat de Barcelona.

**Llibre electrònic amb DOI:** Cognoms, Inicial del nom. (Any). *Títol.* DOI:

Londoño Monroy, G. i Rodríguez Illera, J. L. (comps.) (2017). *Relatos Digitales en Educación Formal y Social.* DOI: 10.1344/105.000003160

- Llibre electrònic amb URL:** Cognoms, Inicial del nom. (Any). *Títol*. Recuperat de: URL.  
Londoño Monroy, G. i Rodríguez Illera, J. L. (comps.) (2017). *Relatos Digitales en Educación Formal y Social*. Recuperat de: <http://www.greav.net/descargas/Actas2016.pdf>
- Article de revista en format físic:** Cognoms, Inicial del nom. (Any). Títol de l'article. Subtítol de l'article. *Títol de la revista*. Subtítol, volum (número).  
Carabaza, J. I. (2013). Apropiació de las TIC: apuntes para su operacionalización. *Revista Prisma Social*, 9, 352-390.
- Article de revista amb DOI:** Cognoms, Inicial del nom. (Any). Títol de l'article. Subtítol de l'article. *Títol de la revista*. Subtítol, volum (número), DOI:  
Rode, N. (2017). Defining social work is a never-ending story. *European Journal of Social Work*, 20 (1), 64-75. DOI: 10.1080/13691457.2016.1185704
- Article de revista en línia:** Cognoms, Inicial del nom. (Any). Títol de l'article. Subtítol de l'article. *Títol de la revista*. Subtítol, volum (número). Consultat data, des de URL  
Deslauriers, J. P. i Pérez, J. V. (2004). El reto del conocimiento en la práctica del Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 195-210. Consultat 27 octubre 2018, des de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0404110195A>
- Pàgina web:** Cognoms, Inicial del nom. (Any última actualització). *Títol de la pàgina*. Consultat data, des de URL  
Fundación Dialnet. Universidad de la Rioja (2018). *Dialnet*. Consultat 27 octubre 2018, des de <http://dialnet.unirioja.es>
- Simposis i conferències:** Cognoms, Inicial del nom. (Any). Títol de la ponència. En Inicial del nom. Cognoms. (Editor literari), *Títol del simposi o congrés* p.XX-XX). Ciutat: Editorial.  
Fernández Barrera, J. (2006). Trabajo Social con Familias y Mediación. En C. Escobar, T. Andrés i G. Sánchez (Coord.), *V Congreso Estatal de Estudiantes de Trabajo Social* (p. 17-30). Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Tesis:** Cognoms, Inicial del nom. (Any). *Títol de la tesi* (tesi de grau, màster o doctorat inèdita). Nom de la institució, lloc.  
Parra Ramajo, B. (2017). *El trabajo social de grupo en la actualidad* (tesis doctoral). Universitat de Barcelona, Barcelona.
- Tesis en línia:** Cognoms, Inicial del nom. (Any). *Títol de la tesi* (tesi de grau, màster o doctorat, Nom de la institució, Ciutat, País). Consultat data, des de URL  
Cardona Cardona, J. (2012). *Definición del contexto de intervención en el trabajo social de casos*. (tesis doctoral). Universitat de les Illes Balears, Palma. Consultat 26 octubre 2018, des de <http://hdl.handle.net/10803/108691>
- Vídeos:** Cognoms, Inicial del nom. (Any, mes, dia). *Títol del vídeo*. Consultat data, des de URL  
Centeno, A. i de la Morena, R. (2015) *Yes, We Fuck!* Consultat 27 octubre 2018, des de [www.yeswefuck.org](http://www.yeswefuck.org)
- Pel·lícula:** Cognoms, Inicial del nom del productor (productor), i Cognoms, Inicial del nom del director (director). (Any). *Títol de la pel·lícula*. [Pel·lícula]. País d'origen: Estudi.  
Mase, Y. (productor) i Takita, Y. (director). (2008). *Despedidas*. [Pel·lícula]. Japón: Shochiku Company Limited.
- Fotografia:** [Fotografia de Nom i cognom del fotògraf]. (Lloc. Any). Nom de la col·lecció. Ubicació.  
[Fotografia del *Chicago Daily News*]. (Chicago, Illinois. 1910). American Memory Collections de la United States Library of Congress. Washington.



Aquestes referències s'han adaptat de les normes APA (6a edició, 2018). Per a altres documents, consulteu la pàgina web [www.apastyle.org](http://www.apastyle.org)

Els articles s'enviaran a l'adreça electrònica de la RTS: [rts@tscat.cat](mailto:rts@tscat.cat)

S'haurà d'enviar una carta de presentació com a arxiu adjunt indicant l'originalitat del treball, la secció de la RTS a la qual es dirigeix, la responsabilitat de l'autoria, que el treball no s'ha publicat en cap altre mitjà, així com l'acceptació de sotmetre el treball a la revisió i a possibles canvis de contingut i estil segons les recomanacions dels revisors. A més, s'haurà de declarar la cessió dels drets d'autor a la revista així com la no existència de conflicte d'interessos i el respecte dels principis ètics d'investigació.

L'equip de redacció de la RTS no es fa responsable de l'autenticitat dels treballs publicats ni de la seva credibilitat. Les opinions expressades en els articles són responsabilitat dels autors i la RTS no s'hi identifica necessàriament.

Els autors rebran 2 exemplars en paper del número de la revista on es publiqui el seu treball.

La RTS no cobra quotes per la publicació dels articles.

### **Llista de comprovació prèvia a l'enviament d'articles**

Els autors hauran de comprovar que els articles compleixen amb els requisits que es mostren a continuació; en cas de no complir-los, els treballs els seran retornats.

1. El cos de l'article s'ha anonimitzat: no inclou el nom dels autors ni la filiació i s'ha suprimit qualsevol element que pogués permetre directament o indirectament la identificació de l'autor o autora.
2. El manuscrit s'envia en format .docx o RTF, incloses les citacions bibliogràfiques, taules i figures.
3. S'adjunta com a arxiu complementari la carta de presentació.
4. Les referències bibliogràfiques inclouen les direccions URL en tots els casos possibles.
5. El text es presenta en lletra Arial cos 12; interlineat 1,5; marges 3 cm.
6. A la primera pàgina s'inclou: el títol complet (40 paraules com a màxim) en castellà o català i en anglès, nom i cognom dels autors, les filiacions institucionals o professionals de cadascun, així com la direcció de l'autor principal, el número de telèfon i l'adreça electrònica.
7. A la segona pàgina s'inclou: un breu resum (250 paraules com a màxim) en castellà o català i en anglès, les paraules clau (5 com a màxim) en castellà o català i en anglès.
8. Les figures i taules són al lloc del text que els correspon, amb numeració correlativa, el títol i la font d'elaboració.
9. Es declaren beques o suport financer i la seva procedència, si escau.
10. El manuscrit respon a les especificacions de la secció a la qual es dirigeix.
11. S'han revisat les referències bibliogràfiques i s'ajusten a l'estil i el format de les normes internacionals APA exigides per la revista.

### **Avís als lectors**

Hem modificat les normes de presentació d'articles a la RTS. Les noves normes s'aplicaran a partir del pròxim número, el 215. Per a més informació, consulteu l'apartat **NOVES NORMES PER A LA PRESENTACIÓ D'ARTICLES** a la pàgina 158 i següents.

### **Nota als lectors**

La *Revista de Treball Social* (RTS) ofereix un espai de comunicació amb els lectors amb la voluntat de rebre **comentaris, suggeriments, cartes, notes** i tot el que els lectors vulguin comunicar a la direcció de la revista.

Envia les teves aportacions per correu postal a:

**RTS**

c/ Portaferrisa, 18, 1r 1a - 08002 Barcelona

o bé per correu electrònic a: [rts@tscat.cat](mailto:rts@tscat.cat)

## Tarifes

- Subscripció anual: 45 euros
- Estranger (tarifa única): 58 euros
- Números solts: 18 euros

## Dades personals

Nom i cognoms: ..... NIF: .....  
Adreça: ..... C. P.: .....  
Població: .....  
Telèfon: ..... Tel. mòbil: ..... E-mail: .....

## Dades bancàries

Banc o caixa: .....  
Domiciliació agència: .....  
Població: .....  
Titular: .....  
Codi IBAN: \_\_\_\_\_

Signatura:

Data:

Podeu fer-ho arribar per correu electrònic o per fax.





Versió en línia en català i castellà consultable a

<http://www.tscat.cat/continguts/publicacions?qt-publicacions=0#qt-publicacions>

Amb la intenció de facilitar als lectors l'accés als textos originals dels autors, a partir del número 210, en l'edició en paper, es presentaran els articles en la llengua en què van ser escrits.

Paral·lelament, introduïm l'enllaç i el codi QR per poder consultar la revista en línia, tant en llengua catalana com en llengua castellana.

Per aquest motiu se suprimeix el CD de les edicions anteriors.

Con la intención de facilitar a los lectores el acceso a los textos originales de los autores, a partir del número 210, en la edición en papel, se presentarán los artículos en la lengua en que estos fueron escritos.

Paralelamente, introducimos el enlace y el código QR para poder consultar la revista en línea, tanto en lengua catalana como en lengua castellana.

Por este motivo se suprime el CD de las ediciones anteriores.

