

Treball social: entre el passat i el present, assumir desafiaments*

Social work: between past and present, take on challenges

Cristina de Robertis¹

Resum

El treball social com a activitat professional s'organitza sempre en tensió entre els fonaments que el consoliden i les aspiracions d'adaptar-se als nous contextos. En aquesta intervenció parlaré dels fonaments del treball social –històrics i ètics–, dels canvis actuals pel que fa a la societat i l'economia i de l'àmbit teòric amb el paradigma de la complexitat. Després veurem algunes indicacions sobre com veig els nous desafiaments a què ens enfrontem.

Abstract

Social work as a professional activity is always organized in tension between the foundations that consolidate it and the aspirations to change new contexts. In this intervention I will talk about the fundamentals of social work –historical and ethical–, about the current changes in relation to society and economy and about the theoretical field with the paradigm of complexity. Then we will see some indications of how I observe the new challenges we face.

Per citar l'article: DE ROBERTIS, Cristina. Treball social: entre el passat i el present, assumir desafiaments. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2017, n. 211, pàgines 24-32. ISSN 0212-7210.

* Transcripció de la conferència realitzada per Cristina de Robertis a Barcelona el 5 d'abril de 2017.

¹ Assistent social, docent, autora de nombrosos escrits sobre metodologia del treball social i ètica professional.

1. Els fonaments

Com podem definir els fonaments del treball social? Els fonaments són les bases sobre les quals reposen els elements que constitueixen una activitat. Es tracta de les bases que li donen solidesa i suport. Els fonaments també són els elements essencials i indispensables, i els que inspiren les forces que donen cohesió i sentit al conjunt.

1.1. Històrics

El treball social com a activitat organitzada sorgeix a finals del segle XIX en els països industrialitzats. La Revolució Industrial va crear greus problemes socials, i els pensadors de l'època els van anomenar "la qüestió social".

A la pauperització dels obrers, amb condicions de treball summament difícils, s'hi va afegir l'èxode rural, que va crear una població desarrelada, que vivia a prop dels llocs on tenien la feina i en pèssimes condicions d'allotjament i de salut.

Per solucionar aquests problemes socials, no n'hi havia prou amb la caritat i la filantropia; aleshores es van crear figures especialitzades (sobretot dones) que a poc a poc es van professionalitzar. A França, com a Anglaterra, van sorgir les primeres *résidences sociales* (*settlements*), instal·lades al cor dels barris obrers. Així, el 1896 comença el servei social, que aleshores ja era una pràctica col·lectiva, en els centres del barri, i que després s'anomenarien *centres sociaux*.² En els orígens de la sistematització professional a França, hi conflueixen tres corrents ideològics: el catolicisme social, el protestantisme i els corrents laics. Aquests tres corrents van contribuir al sorgiment d'una de les tres primeres escoles de treball social a París, entre 1911 i 1917.

El servei social assumeix, al llarg de la història, períodes de gran mutació, sobretot en els períodes de conflicte armat, com van ser la Primera i la Segona Guerra Mundial. En aquests casos, l'activitat professional es va adaptar a les contingències socials i als problemes que sorgien. Durant la Primera Guerra Mundial va sorgir l'especialitat de les assistents socials, superintendents d'empresa, per aportar ajuda a la mà d'obra femenina i als nens. També sorgeix el servei social dels hospitals, el 1913, per fer front als greus problemes sanitaris de l'època i, més endavant, als que va provocar la guerra.³

Des del principi, el treball social organitza un intercanvi internacional important: les experimentacions d'uns influeixen

Per solucionar aquests problemes socials, no n'hi havia prou amb la caritat i la filantropia; aleshores es van crear figures especialitzades (sobretot dones) que a poc a poc es van professionalitzar

² GUERRAND, Roger Henri; RUPP, Marie Antoniette. *Brève histoire du service social en France 1896-1976*. Tolosa: Private, 1978.

³ PASCAL, Henri. *Histoire du travail social en France, de la fin du XIX^e siècle à nos jours*. Rennes: Presses de l'EHESP, 2014.

xen en les innovacions dels altres. Recordem que la primera Conferència Internacional de Servei Social es va organitzar a París el 1928 i hi van assistir 2.481 participants de 42 països diferents.

Les primeres figures pioneres de la professionalització del treball social ens arriben des dels Estats Units: són Jane Addams i Mary Richmond, a qui devem una feina fonamental de sistematització i teorització de la pràctica professional.

Vull recordar particularment Mary Ellen Richmond, que va néixer el 5 d'agost de 1861 i va morir el 12 de setembre de 1928. Richmond, contemporània de Jane Addams, va ser una líder influent de les organitzacions caritatives dels Estats Units. Des de molt jove es va comprometre amb l'acció social i, més tard, amb la investigació i la formació en el treball social.

El seu primer llibre important va ser *Social Diagnosis*, que va ser publicat fa cent anys, el 1917. Aquest llibre monumental està basat en l'estudi de 2.800 casos i va tardar molts anys a escriure'l. El 1922 es va publicar el llibre *What is social case-work?*, que és el més conegut i que s'ha traduït a més de deu idiomes. A França es va traduir el 1926 i les primeres assistents socials el van fer servir com a llibre de text. En la majoria de països del món, el treball social es deu a la influència i la reflexió d'aquest llibre. El 2011, que es commemoraven 150 anys del seu naixement, la publicació *Cuadernos de Trabajo Social* de la Universitat Complutense de Madrid, li va dedicar un número monogràfic: "Mary Richmond, 1861-2011".⁴

1.2. Valors ètics

Des que va aparèixer el treball social, els seus valors sempre han estat els de la promoció de les persones, la lluita contra la misèria i la reparació de les injustícies. Aquests valors s'inscriuen en un ideal de justícia i de solidaritat, i concorden amb el pensament humanista de l'època. Avui dia, aquests valors encara són el fonament de les tasques professionals: d'aquests valors, se'n deriva la consideració de tot ésser humà -la seva dignitat i el seu respecte- com a centre de l'acció professional.

L'ésser humà representa el valor màxim, el "valor dels valors", que diria Kant.⁵ Per ell, l'imperatiu moral és incondicional, absolut, categòric i universal. El filòsof proposa com a imperatiu categòric la sentència següent: "Actua de tal manera que sempre tractis la humanitat com si fossis tu mateix i els altres com una finalitat i no com un mitjà". D'aquest principi,

Des que va aparèixer el treball social, els seus valors sempre han estat els de la promoció de les persones, la lluita contra la misèria i la reparació de les injustícies

⁴ *Cuadernos de Trabajo social*. Universidad Complutense de Madrid, 2011, vol. 24.

⁵ KANT, Immanuel. *Critique de la raison pratique*. París: Folio Essais, 1989 (1788).

se'n deriva la "igual dignitat humana" i que tot el que emana de l'ésser humà no ha de tenir preu ni ha de ser tractat com si fos una mercaderia.

Altres valors del treball social són la tolerància i l'empatia, és a dir, la capacitat de sentir-se en consonància amb els sentiments de l'altre. La compassió i la solidaritat també són valors essencials de la nostra professió. La convicció que tota persona és portadora de capacitats i potencialitats és un dels elements més significatius del treball social. No hi ha treball social sense confiança en l'ésser humà i en les capacitats d'evolució i de millora de la seva situació.

Els treballadors socials estem compromesos amb un ideal de justícia social, és a dir, a millorar el benestar i els drets de les persones, els grups i les col·lectivitats, però també a lluitar contra les actituds i les polítiques que creen o fomenten desigualtats o desavantatges socials. I, en un àmbit més polític, lluitem per un repartiment més igualitari de les riqueses.

Els valors democràtics i republicans es basen, a França, en la divisa de la República: *Liberté, égalité, fraternité*, inscrita al frontó dels edificis públics, i que prové dels fonaments de la revolució del 1789:

- Llibertat d'opinió i de creença, llibertat de decidir i optar, de prendre decisions, d'autodeterminació.
- Igualtat dels ciutadans davant la llei, oportunitats idèntiques per a tothom.
- Fraternitat, pertinença -de tots- a la gran família humana, solidaritat dels uns amb els altres.

Aquests valors humanistes i democràtics constitueixen la nostra ètica de convicció, és a dir, com afirma Max Weber, posar-se incondicionalment al servei d'una causa. L'ètica de la convicció és una força poderosa; són aquests valors els que guien l'acció quotidiana dels treballadors socials de tot el món.

2. Els canvis actuals

El concepte de *canvi* és fonamental en el treball social. Aquest concepte representa una modificació, un desplaçament en la naturalesa o en la direcció d'un fet o d'un element; pot voler dir una modificació brusca, ràpida o inesperada, però també una evolució progressiva i lenta; en aquest cas, s'anomena *desenvolupament*. El treball social no té por del canvi; per contra, el provoca i se'n nodreix. Així, en cada període històric nou, sorgeixen canvis en les maneres de pensar i de fer, en la metodologia professional.

Però actualment el treball social passa per moments d'incertesa. Els fonaments de les seves tasques i dels seus mètodes de treball s'han vist qüestionats per dues forces paral·leles:

No hi ha treball social sense confiança en l'ésser humà i en les capacitats d'evolució i de millora de la seva situació

d'una banda, les mutacions de la societat i, de l'altra, el nou paradigma de la complexitat.

2.1. Els canvis socials i econòmics

Les transformacions econòmiques i socials dels últims vint-i-cinc anys han trastornat les orientacions de l'Estat social i han modificat les problemàtiques de les poblacions de què s'ocupa el treballador social.⁶ Així mateix, les polítiques socials i les institucions encarregades de posar-les en pràctica també s'han vist afectades per canvis profunds.

Si en fem un paral·lelisme amb les conseqüències de les transformacions socials de principis del segle XIX, avui es parla de *la nova qüestió social*, aquella que neix d'una economia mundialitzada, d'una exacerbació del capitalisme financer, de la revolució informàtica i dels avenços científics en l'àrea de la salut. Aquests canvis comporten un increment de la desigualtat social, la precarietat i la pobresa de tots aquells que es troben deixats de banda en el camí de l'èxit individual valoritzat pel sistema.⁷

A més, a causa d'això, les institucions han canviat les formes d'administrar, ja que exerceixen la seva activitat en un context en què els recursos han disminuït, han augmentat les sol·licitacions i s'han agreujat els problemes de la gent. En aquest context, també han d'assumir retallades i austeritat. D'aquesta manera, han desenvolupat una lògica de la gestió, la racionalització, d'organització i d'avaluació permanent. Això comporta, per als treballadors socials, més tasques administratives, més controls, organització del temps i desplegament de processos estandarditzats.⁸

Dins d'aquesta lògica, han aparegut les polítiques d'activació, que se centren en la mobilització de les persones per resoldre les seves pròpies dificultats i la relació dels recursos de proximitat, tant primaris com secundaris, amb tot un corol·lari d'obligacions, contractes, controls... Totes aquestes transformacions incideixen en la manera en què la societat defineix el treball social, i les finalitats i els objectius que té.

Una altra modificació actual és, en l'àmbit teòric, el nou paradigma de la complexitat.

⁶ V. CASTEL, Robert. Le travail social dans le devenir de l'Etat social. En *La montée des incertitudes, travail, protections, statut de l'individu*. París: Seuil, 2009.

⁷ V. CASTEL, R. *Ibidem*.

⁸ DE GAULEJAC, V. *La société malade de la gestion*. París: Seuil, 2005.

2.2. El paradigma de la complexitat

A França, el bressol de l'esperit cartesià, fins fa poc temps va predominar la recerca de les causes de les coses (les mateixes causes provoquen els mateixos efectes), i la jerarquització i la separació dels elements d'una realitat que havien de permetre entendre-la més bé. Així, l'anàlisi era el procés predominant i se suposava que la realitat podia ser objectivada, mesurada i explicada. Aquesta manera una mica estàtica de comprendre la realitat s'aplicava malament a les situacions de gestió de crisis o d'evolucions ràpides en situacions de tensió.

Davant d'aquestes dificultats, emergeixen nous corrents de pensament que tenen en compte els elements de la seva diversitat. Aquí, sobresurten dues aportacions complementàries i simultànies: la teoria dels sistemes i el pensament complex.

La teoria dels sistemes, originada als Estats Units i Anglaterra, defineix un sistema com un conjunt d'elements en interacció i en interrelació. Les diferents parts del sistema varien solidàriament entre si i s'influeixen recíprocament. El sistema compost de forces centrípetes i centrífugues tendeix a establir-se en un equilibri fràgil, que comunament es va anomenar *homeòstasi*, i fa la impressió equívoca d'immobilitat. I només fa falta que un dels elements s'alteri perquè aquest canvi repercuteixi en tots els altres i sobre el conjunt.

La teoria de sistemes es va aplicar en camps de treball i de coneixement molt diferents. Dins del treball social, va suposar una veritable revolució en la forma de comprendre les situacions/els problemes de les persones amb les quals treballava. D'aquesta aplicació en van sorgir diferents models operatoris: el treball amb el grup familiar, la intervenció en situació de crisi, el treball amb xarxes, etc.

Edgar Morin, filòsof, sociòleg i intel·lectual francès de molt de renom, va treballar tota la seva vida en la comprensió complexa del món. Ell considera que la ciència, amb la separació de les disciplines, cada vegada més especialitzades, simplifica la realitat fins a tal punt que la redueix i li impedeix la comprensió global.

L'autor considera que som víctimes de la compartimentació disciplinària que ens impedeix l'accessió a tot allò que és multidimensional. Per ell, "l'ambició del pensament complex és la d'expressar les articulacions entre els camps disciplinaris que ha trencat el pensament disjuntiu (el pensament simplificador); aquest pensament aïlla allò que separa, i amaga el que reuneix, hi interactua i hi interfereix. En aquest sentit, el pensament complex aspira a un coneixement multidimensional".⁹

Aquestes evolucions teòriques han tingut un gran impacte en el treball social perquè ens van ajudar a percebre la realitat i les persones de maneres diverses, dinàmiques i contex-

L'autor considera que som víctimes de la compartimentació disciplinària que ens impedeix l'accessió a tot allò que és multidimensional

⁹ MORIN, Edgar. *Introduction à la pensée complexe*. París: Seuil, 2015.

tualitzades: *diverses*, tenint en compte els aspectes individuals, culturals i socials de cadascú, diferent de tots els altres però també semblant a tots els altres; *dinàmiques*, ja que estan en constant moviment i transformació, una capacitat d'influir en la societat i, alhora, de ser influït per ella, i *contextualitzades*, ja que estan inscrites en un entorn més vast que les engloba i les condiona.

Aquest pas del pla individual al global i a la inversa, es completa amb un pas de "la veritat" cap a la incertesa. És una de les revolucions del pensament complex, la de refusar el pensament reductor i determinista i d'introduir-hi la globalitat i la incertesa. Ens permet acceptar la ignorància, el no saber, aprendre en marxa, admetre que tota acció és un risc i un rept.

3. Nous desafiaments

Aquests canvis estan en curs i, com a qualsevol període de transformació, provoquen inestabilitat però també noves oportunitats

Aquests canvis estan en curs i, com a qualsevol període de transformació, provoquen inestabilitat però també noves oportunitats. D'aquesta manera, el treball social està travessat per dinàmiques i forces contràries: unes provoquen un replegament defensiu i protector; les altres, la mobilització, la creació i la transformació. Aleshores, veiem quatre orientacions del treball social: l'accés als drets, la vigilància social, la promoció de la solidaritat i la creació de noves respostes i iniciatives.

3.1. L'accés als drets

Aquest objectiu intenta ajudar les persones a fer valdre els seus drets fonamentals: subsistència, allotjament, salut, oci, ciutadania... Aquesta orientació principal mobilitza intensament els professionals de França. Dur a terme aquest objectiu no és fàcil, perquè les persones sovint s'han d'enfrontar a un conjunt de problemes imbricats i múltiples, en què uns apel·len a d'altres. Aquesta missió prioritària obliga els treballadors socials a mobilitzar un conjunt de serveis, institucions i recursos disponibles a orientar i informar les persones, acompanyar-les en els tràmits que han de fer, etc.

Aquest objectiu té una gran utilitat social. També té inconvenients, ja que principalment es focalitza en situacions molt individualitzades i la intervenció es concentra sobre la manera en què cal buscar alleujament a les carències i dificultats, és a dir, una acció principalment de reparació i compensació.

3.2. La vigilància i l'alerta social

A primera línia, en contacte permanent amb les persones vulnerables, el treballador social és el primer professional que percep els processos d'exclusió en marxa. És en un lloc privilegiat, que li permet diagnosticar ràpidament les ruptures es-

mentades i exercir una vigilància permanent sobre les evolucions en curs. Aleshores, pot exercir el seu rol d'alerta, que consisteix en les tasques següents:

- D'una banda, partir de senyals precursors, anticipar els riscos i informar les institucions, les autoritats i altres instàncies de decisió.
- D'altra banda, transformar-se en força de proposició construint nous projectes per afrontar aquests canvis esmentats.

Aquest rol d'alerta social és fonamental i potser, fins i tot, els treballadors socials encara no l'esgrimeixen prou.

3.3. La promoció de la solidaritat

En una societat en què les seves bases ideològiques precognitzen la valoració dels individus, de vegades fins i tot deslligant-los de tot context col·lectiu, la promoció de solidaritat és un objectiu que ens porta a remar a contracorrent. Entre els valors del treball social hi ha la concepció que una societat és *bona* en la mesura que tots els seus membres poden integrar-la, és a dir, poden tenir relacions d'intercanvi i interdependència. Com diu Robert Castel, es tracta d'una "societat de semblants"¹⁰ en la qual cadascú disposa, almenys, dels recursos i els drets suficients per estar relacionat amb els altres i formar part del conjunt. Aleshores, s'obriria per a una societat de la qual ningú seria exclòs. Aquesta opció, que està present –com hem vist– des dels inicis del treball social, avui en dia és un principi per reivindicar que mobilitza gran part de l'esforç per a l'accés als drets dels ciutadans i a la vigilància social.

3.4. Crear noves respostes

Els treballadors socials també s'esforcen a canviar la situació actual i tenen nombroses iniciatives que apunten cap a un reconeixement més ampli de les persones, una participació activa de les persones en la recerca de respostes convincents, l'organització de noves possibilitats. Aquestes proposicions permeten mutualitzar experiències, inventar altres possibilitats, innovar en la matèria.

Hi ha nombroses iniciatives que són de tipus col·lectiu i que apliquen la metodologia del treball amb grups o comunitats. D'aquesta manera, les persones són considerades amb totes les seves potencialitats, tenint en compte els seus dinàmismes, les seves capacitats, les seves competències; Així, transformades en actors reals d'un futur possible, les persones poden exercir la seva plena ciutadania.

¹⁰ CASTEL, Robert; MARTIN, Claude. *Changements et pensées du changement, échanges avec Robert Castel*. París: La Découverte, 2012.

Paraules finals

Els treballadors socials a França tenen un compromís doble: d'una banda, lluitar perquè tothom pugui accedir als seus drets i, de l'altra, desenvolupar iniciatives en les quals les persones puguin aconseguir una participació ciutadana. Així doncs, es tracta de passar d'una aproximació que busca compensar carències a una altra que, basant-se en les forces i dinàmiques de les persones, promogui competència i noves solucions.

Aquesta dualitat ha estat analitzada, en altres termes, per Michel Autes,¹¹ que afirma que el treball social té una referència doble i paradoxal:

- D'una banda, l'assistència enfront del patiment social, és a dir, la responsabilitat de la societat d'aportar ajuda i possibilitats als membres més fràgils.
- De l'altra, els ideals democràtics de promoció, autoorganització i d'emancipació de les persones.

Per dur a terme aquesta doble referència, el treballador social ha d'assumir una certa distància: no cal que estigui completament identificat amb les institucions socials, encara que siguin qui el contracta, i ha d'estar en consonància amb les persones que s'intenta ajudar. El treballador social rep la seva missió des de les institucions i de les polítiques socials, que són la base de la seva legalitat. Però la seva legitimitat la deu a les persones al servei de qui exerceix la seva professió. La renovació del treball social passa, doncs, per un ideal de promoció de les persones, un projecte emancipat i productor de canvis socials.

El treballador social ha d'assumir una certa distància: no cal que estigui completament identificat amb les institucions socials i ha d'estar en consonància amb les persones que s'intenta ajudar

¹¹ AUTES, Michel. *Les paradoxes du travail social*. París: Ed Dunod, 1999, p. 274.