

El paper del treball social en el context actual

Elisabet Bàrbara Sirera¹

Resum

Aquest article pretén ser una reflexió al voltant de la pràctica professional en treball social. El context de crisi econòmica i els actuals problemes socials obliguen una professió com la nostra a pensar quin és el nostre paper i quines metodologies d'intervenció són les més adequades per a fer front a aquesta nova realitat.

Paraules clau: Cartera de serveis, acompanyament, transformació, instruments tècnics i metodològics, compromís, vincle, treball comunitari, treball en xarxa.

Per citar l'article: BÀRBARA SIRERA, Elisabet. El paper del treball social en el context actual. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2013, nº 200, pàgines 58-68. ISSN 0212-7210.

Abstract

This article aims to be a reflection on the professional practice of social work. The current economic crises and social problems oblige a profession such as Social Work to think about our role and the more suitable intervention methodologies to face this new reality.

Key words: Services portfolio, on-going support, transformation, technical and methodological instruments, commitment, bond, community work, work in a network.

¹Treballadora social i pedagoga. Directora del Centre de Serveis Socials Roquetes - Trinitat Nova - Canyelles. Institut Municipal de Serveis socials. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports. Ajuntament de Barcelona. betbarbara@gmail.com

Introducció

És un repte per a mi escriure un article sobre la nostra professió en el context actual. Després de més de vint anys d'experiència laboral, uns anys creixent, aprenent, compartint amb equips i professionals de referència... potser és la primera vegada que em plantejo el sentit de la nostra professió i intento donar resposta a preguntes com: quina és la nostra funció? Què vol dir acompanyar processos vitals? Què podem transformar? Què podem aportar els treballadors socials en aquest context de crisi on no es garanteix la cobertura d'unes necessitats mínimes a totes les persones? De quins instruments tècnics ens haurem de dotar no només per fer front a aquesta realitat sinó també per poder tenir un impacte positiu en aquestes situacions?

Després d'un temps de creixement i consolidació de la societat del benestar, arriba la crisi. Els equips professionals havíem pogut planificar i treballar amb criteris consensuats i evolucionar la intervenció des de l'"assistencialisme" a la justícia social. La crisi arriba i el desequilibri del sistema social ens obliga a plantejar-nos nous models d'intervenció.

D'entre totes les conseqüències que es deriven de la crisi econòmica, una d'important és l'exercici de repensar l'essència de cada professió. Aquest article em brinda l'oportunitat de compartir amb tots els lectors interrogants i reptes tot esperant que convidi a la reflexió.

Bases per a la reflexió

Tot i l'abast del títol que ens ocupa, vull centrar-me en dues qüestions que em semblen importants a títol de reflexió: el **marc**

legal i la **identitat de la nostra professió**. Cal contextualitzar la reflexió des del marc dels serveis socials bàsics, lloc on he desenvolupat bona part de la meva experiència laboral. La recerca del sentit de la nostra professió dins els paràmetres que el propi sistema ens estableix, intenta ser la clau de volta d'aquesta article. Quina contribució fem els treballadors socials en la millora de les situacions de pobresa i exclusió social i en la construcció del sistema de benestar social.

1. Del marc legal

Fem una mirada al passat més recent per veure d'on venim.

La llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya va néixer en un moment en què era necessària un redefinició del sistema de serveis socials. Existia fins al moment un sistema força "assistencialista", amb una dotació de recursos públics molt insuficients per finançar el serveis, una coordinació feble o inexistent entre diverses administracions i entitats privades gestores de serveis socials, i sobretot un sistema de prestació de serveis molt burocratitzat i centralitzat (art. R. Nicolau. *RTS*, núm. 182). Aquell sistema deixava fora a moltes persones que no podien tenir accés al sistema per diversos motius.

La llei va voler avançar en el reconeixement del dret social de totes les persones. Va ordenar i regular una única xarxa de serveis socials de responsabilitat pública, incloent els serveis públics de la Generalitat i dels ajuntaments i consells comarcals, així com l'acreditació de serveis privats a donar prestacions garantides a totes les persones.

El repte de la nova llei va ser d'anar cap a un sistema "per a tothom" que tingués una determinada necessitat, amb independència de la seva situació econòmica i de mantenir el caràcter gratuït de la prestació. S'estableix la possibilitat del copagament en funció de la renda disponible però es tracta que des de l'Administració és doti de recursos suficients per a garantir la cohesió social.

Es va incloure en aquesta llei la Carta de Serveis Socials, on es definia quines eren les prestacions que es garantien per a tota la població.

Recuperem alguns articles de la llei que ens permetran reflexionar sobre el tema que ens ocupa:

a) Centrem-nos en una de les parts d'aquesta llei que és la **dedicació que hi fa als professionals dels serveis socials**. Diu que el sistema públic de Serveis socials "...ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, l'estabilitat laboral, la capacitat, el reconeixement social i laboral i les aptituds que calguin per a garantir l'eficiència i l'eficàcia en la prestació dels serveis socials" (art.43.1)

El tercer punt d'aquest article 43 fa referència al/a professional de referència, on s'esmenta específicament el/la treballador/a social.

Si aprofundim, trobem que es fa referència al treballador social en l'art. 26: "Amb la finalitat d'assolir els objectius que fixen els apartats 1 i 2, s'ha d'establir per reglament que cada persona o unitat de convivència que accedeixi a la xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública ha de tenir assignat un professional o una professional de referència, que preferentment

ha de ser el mateix, i que habitualment ha de ser un treballador o treballadora social dels serveis socials bàsics. El professional o la professional de referència té les funcions de canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita, vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre els equips professionals de serveis socials i les altres xarxes de benestar social, afavorir la presa de decisions i agilitzar-les".

b) De la llei, també en podríem destacar aspectes com **els drets o la deontologia professional**, a la qual hi dedica alguns articles, però en vull destacar un que em sembla d'importància cabdal pel que significa i que sovint hem oblidat en el decurs del seu desenvolupament com són les valoracions professionals.

Apareixen en aquesta llei articles que fan referència a: "la necessitat d'una valoració professional prèvia" per a les prestacions garantides (art.24.4) i "Les valoracions del personal professional dels serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles, en els termes en que s'estableixi per reglament. Així mateix s'ha de garantir la intervenció professional necessària per a fer el seguiment de l'evolució de la situació personal o familiar objecte de l'atenció social" (art 44.3).

Un primera reflexió, doncs, hauria de ser fins a quin punt el desenvolupament d'una cartera de serveis, que si bé ha suposat un augment de recursos i prestacions pels ciutadans, ha influït negativament en el tipus d'intervenció del procés de la prestació del servei. I remarco la paraula *procés*. Fins a quin punt ha estat més important aconseguir el recurs per a una per-

sona que el procés que hem fet amb ella per aconseguir-ho.

Hem anat avançant cap a la gestió dels recursos, sovint viscuts pels ciutadans com un dret. Hem posat l'èmfasi en l'assignació del recurs i la nostra capacitat tècnica per a la gestió de serveis i prestacions. I ara ens trobem que, en aquest moment d'importants retallades, aconseguim ben pocs recursos per a la gent.

Per tant, el desenvolupament d'aquesta cartera de serveis ens ha abocat a un augment de tramitació de recursos i prestacions, posant l'energia i dedicació en el treball individualitzat amb l'objectiu de millorar el benestar de les persones. En certa manera, hem perdut aquella mirada més àmplia que els professionals podem tenir. I hem reduït la perspectiva sistèmica en la qual la importància de l'entorn i de la xarxa es posa en valor. Si ha estat així, no ens hem d'estranyar que al llarg d'aquests anys hagin perdut força les intervencions socials grupals i comunitàries. En aquests moments, es volen recuperar aquest tipus d'intervencions esperant que a partir d'elles puguem trobar noves solucions a noves necessitats socials greus que ens trobem. Anem amb compte, però, de no barrejar coses i no li demanem a una metodologia d'intervenció, a una manera de fer i construir societat, que doni resposta a una responsabilitat que ha de continuar sent de l'Administració. No ens confonguem altre cop!

En el marc d'aquesta llei, i, evidentment amb altres de tan o més importants com ha estat la Llei 39/2006, d'Atenció i Promoció a Persones en situació de Dependència (LAPAD), els professionals hem anat fent camí. Cada vegada atenem situacions més

complexes i més interconnectades. Amb un sistema de serveis socials que durant força temps ha pogut donar resposta a la ciutadania en forma de prestacions i serveis.

Però la raó de ser dels professionals del treball social va molt més enllà de la gestió d'aquests serveis. Tots ho sabem però potser ens hem oblidat, en certa manera, de vetllar per la nostra identitat dins d'aquest sistema.

■ Ara tenim un nou escenari, i en aquest nou context ens haurem de preocupar per saber què aporta el treball social a les polítiques públiques.

Ara tenim un nou escenari, i en aquest nou context ens haurem de preocupar per saber què aporta el treball social a les polítiques públiques. Els treballadors socials han de conviure amb els dilemes i contradiccions que suposa formar part d'un sistema i d'unes lleis que en aquests moments no garanteixen unes necessitats bàsiques com poden ser l'alimentació i l'habitatge.

Tenim una responsabilitat professional i alhora una oportunitat, per repensar el nostre paper i les nostres funcions en el sistema que tenim. Algunes coses no les hem d'inventar, les hem de rescatar de la nostra formació i de la nostra trajectòria professional. La dificultat recaurà en com les transformem per fer-les actuals i útils en el context actual.

Així doncs, haurem de veure quin diàleg s'estableix entre les institucions i els treballadors socials per poder pensar i participar en el sistema que tenim. Des d'al-

gus serveis concrets com és el cas dels serveis socials bàsics, l'actual pressió assistencial per la qual passen dificulta poder pensar en aquests diàlegs, i en canvi són d'importància cabdal per trobar sentit al dia a dia de la seva tasca.

Els professionals tenim la capacitat tècnica per poder intervenir i per poder emetre valoracions professionals al voltant de quines són aquelles pràctiques més adequades en cada moment. Per això cal que els treballadors tinguem una visió més àmplia del nostre dia a dia i que no ens quedem atrapats en les urgències i les situacions dels casos. Ens cal incorporar una certa visió sociològica i política per tal que les nostres valoracions tècniques no quedin minades per la casuística i prou. Ara bé, això no vol dir que se'ns demani que a partir de la nostra pràctica puguem i haguem de donar la resposta a unes situacions que requereixen una anàlisi més global i unes decisions polítiques preses en uns altres nivells. Poso l'exemple del PIRMI ja que és un tema de debat actual en el qual cal prendre decisions al respecte de si ens cal una prestació mínima garantida, de quines característiques i des d'on s'ha de gestionar. El debat no és fàcil i s'hauran de tenir en compte molts aspectes. En aquest tema, els treballadors socials hauran de tenir opinió. Som els professionals que hem de garantir la cobertura d'unes necessitats bàsiques? O bé s'han de garantir des del sistema i el paper del TS ha de passar per acompanyar aquelles persones que amb prestació o sense requereixen ser ajudades en el seu procés de millora? És a dir, els professionals estem per aprovar o suspendre prestacions que al meu entendre han de ser drets dels ciutadans per

poder viure amb un mínim de dignitat? Els responsables de la gestió pública hauran de prendre decisions que definiran quin és el sistema de serveis socials que volen, i en tot cas la nostra pràctica professional ha de servir per donar valoracions tècniques que puguin ser incloses en aquestes decisions. Tenim, doncs, una coresponsabilitat clara tots els agents implicats, però cadascú ha d'assumir el seu paper. El catàleg de serveis ha de donar respostes concretes a necessitats existents, però caldrà diferenciar dos grans grups de necessitats. Aquelles que necessiten una valoració tècnica professional i que per tant la condició de ser donada o no dependrà d'aquesta valoració, i aquelles altres que s'han de fer des d'altres instàncies i que per tant són serveis i prestacions que garanteixen drets per als ciutadans.

No perdem de vista que la nostra formació ens dona elements per poder fer una intervenció social des de l'anàlisi, el diagnòstic participatiu del propi subjecte (individu o comunitat) i la gestió dels recursos necessaris. Per tant, estem parlant d'una intervenció integral i no parcialitzada com hem estat fent algunes vegades empesos per la necessitat viscuda des dels professionals de donar una resposta immediata.

Des de marcs formatius universitaris s'insisteix que el binomi demanda-resposta o necessitat-recurs cal analitzar-lo amb prudència. Però en canvi en la pràctica caiem sovint en l'exigència de donar una resposta immediata, que té a veure més amb l'angoixa del professional que necessita veure una resposta palpable i objectiva davant una necessitat. I si aquesta necessitat a sobre és una necessitat bàsica, no ens podem ni permetre el luxe de poder ana-

litzar. Ens exigim donar una resposta a la velocitat amb què l'usuari ens la demana.

Aquest és el context actual i des d'aquí haurem de repensar el nostre paper. Com diu Teresa Zamanillo en el seu article a la RTS, núm. 196: "Cal sortir de la llarga crisi d'identitat en què es troben els treballadors socials, cal fer alguna cosa. I no es coneix altre remei més que el de formar-se molt i constantment; el de mantenir la flama del coneixement per no intervenir amb instruments vells davant de problemes nous".

Cal, doncs, una formació permanent lligada a l'acció i la reflexió. De fet, és així com hem anat construint la nostra disciplina. I amb el suport d'altres disciplines socials i polítiques que ens ajudaran a crear metodologies de treball propi.

Des d'aquesta perspectiva caldrà pensar quins elements i conceptes, vells i nous, posem en valor per poder definir el nostre futur com a treballadors socials. Des de la pràctica professional em vénen al cap preguntes com: què vol dir acompanyar processos? Quines habilitats haurem de desenvolupar com a professionals?

Quines metodologies de treball hem de proposar per poder treballar de manera diferent? On recaurà el pes de la nostra intervenció? Quins espais de treball necessitem per poder repensar la professió i la nostra funció dins de les institucions?

Tot i la situació de crisi d'identitat en què ens movem el col·lectiu de treballadors socials, crec que, si fem una mirada al camí recorregut, hi trobem experiències professionals i pràctiques concretes d'intervenció i la gestació de noves pràctiques i metodologies de treball que ens donen pistes de com hem de continuar.

2. De la nostra identitat

Si en el punt anterior analitzàvem el rol de treballador social en el marc del context normatiu, ara es fa necessari reflexionar sobre la pròpia identitat dels treballadors socials i per tant fer una anàlisi sobre aquells instruments tècnics i metodològics que sustenten **la nostra professió**.

En primer lloc la capacitat de poder fer bons *diagnòstics* de les situacions. Tendim a descriure situacions, però cal saber interpretar els fets que se'ns presenten. Hem de poder interpretar el que el propi subjecte o comunitat no pot fer sol. Sovint necessita algú que des de la distància però amb la proximitat pugui ajudar a trobar aquells elements necessaris per començar un procés transformador. Sovint ens trobem treballant amb persones o entorns que no tenen la possibilitat de poder ser mirats i ajudats des d'un altre punt de vista. El treballador social ha de poder fer aquesta mirada que, conjuntament amb la mirada i capacitat del propi subjecte, pugui identificar la situació i definir el procés de canvi.

Certes inèrcies que tenen a veure amb la pressió assistencial no ens permeten, sovint, poder valorar amb els propis usuaris quin és el seu entorn i les seves potencialitats més enllà d'ells mateixos. És a dir, les necessitats són tan urgents que ens sembla que no podem donar-nos aquell temps per poder pensar amb quins recursos interns i externs compta aquell individu per poder refer la seva situació. Cal garantir allò immediat en primera instància. Però potser caldrà veure com es garanteix aquest immediat i com els professionals podem destinar temps a fer aquests pro-

cessos amb els individus. L'experiència ens diu que sovint garantir allò immediat no ens assegura una canvi en la situació.

Això no vol dir, ni desmerèixer, ni que no puguem dedicar temps a la gestió d'aquells recursos necessaris, però sí que caldrà redimensionar el temps i energia que dediquem a cada cosa. La gestió pot ser feta per nosaltres, i també per altres professionals, però l'acompanyament de les persones i comunitats cap a un procés de canvi és fonamental de la nostra professió.

Caldrà, doncs, rescatar el valor d'instruments que tenim com *l'entrevista*, que fem servir diàriament i ja no se li dona la importància que té. L'entrevista és un espai concret i un temps determinat on es creen els vincles amb els subjectes que intervenim. Les institucions donen valor al nombre d'entrevistes fetes, però cal reclamar el valor que té la pròpia entrevista. És el lloc on es dona el vincle amb les persones, element indispensable per poder-hi treballar conjuntament. Si no hi ha vincle entre professional i usuari no hi haurà cap procés transformador. L'entrevista et permet conèixer i alhora produir canvis. I els canvis i efectes són per a ambdues parts.

■ **Les entrevistes s'han institucionalitzat i el despatx ha passat a ser la pròpia concepció de lloc d'atenció. Ens haurem d'obrir i ser sensibles a buscar altres escenaris i noves maneres de fer entrevistes.**

Les entrevistes s'han institucionalitzat i el despatx ha passat a ser la pròpia concepció de lloc d'atenció. Ens haurem

d'obrir i ser sensibles a buscar altres escenaris i noves maneres de fer entrevistes. Al carrer, als espais socials de la gent. Són hàbitats que si bé poden crear inseguretats als professionals, alhora ens poden donar oportunitats d'intervenció diferents de les que ens dona l'espai d'un despatx amb una taula entre nosaltres i l'usuari. Haurem de pensar altres maneres creatives d'apropar-nos al ciutadà. Aquesta nova concepció ens porta a una redefinició necessària de les relacions de poder que s'estableixen entre els professionals i els usuaris dels serveis.

Un altre instrument important són els *registres* i els *informes socials*. Escriure suposa posar paraules concretes a allò que observem. Estem acostumats a descriure el que veiem, però caldrà fer esforços per recuperar registres que incloguin les interpretacions del que veiem. Tal com s'ha dit abans, en treball social hem anat construint la nostra professió en base a la pràctica i la reflexió de la pràctica, i això ens ha permès avançar. Per això és important posar en valor la pràctica de la nostra intervenció. Com més escriguem més material tindrem per poder reflexionar i fer recerca sobre les pròpies metodologies de treball. La rapidesa de les nostres intervencions i la manca de registre no ens han de fer perdre el potencial que té documentar el que fem.

El treball en equip és un altre element fonamental per poder treballar i fer front a la complexitat dels fenòmens socials. Els equips interdisciplinaris, amb visions des de disciplines diferents, som una plataforma privilegiada per poder entendre les problemàtiques socials des d'una perspectiva global i fer propostes de millora. Cal

definir espais de treball conjunt i cal treballar per fomentar les habilitats personals i professionals necessàries perquè es pugui desenvolupar. Hi ha un antic proverbi africà que recull amb molta exactitud la meua filosofia al voltant de l'equip i la seva importància: "Sols avancem més de pressa però junts arribem més lluny". Arribarem allà on siguem capaços d'arribar entre tots.

Els treballadors socials tenim la sort de poder compartir la nostra tasca amb disciplines cosines germanes, però cal també que nosaltres mateixos siguem conscients de les nostres aportacions i límits en aquesta tasca comuna. En cada realitat concreta, els equips de treball hauran de definir quines són aquestes possibilitats de treball en equip, tenint en compte les potencialitats i dificultats dels seus membres, el moment de cada equip, els encàrrecs, l'entorn més immediat i la capacitat de lideratge de l'equip, entre altres factors.

Els treballadors socials ens hem format per tenir les habilitats socials i comunicatives necessàries per poder participar i ser motors d'aquests processos de treball. La capacitat d'escolta, l'empatia i l'ús del llenguatge adequat per poder comunicar-nos de diferent manera en diverses situacions són propis de la nostra professió. L'aportació del treball social al treball en equip ve definida, doncs, per les característiques de la nostra professió i per la necessitat de sumar altres mirades en els processos de diagnòstic i de transformació de la realitat. Formem part d'aquests processos de treball i sovint desenvolupem tasques de lideratge al voltant dels equips.

Si estem parlant d'aquells instruments metodològics que aportem els treballadors socials és obligat fer referència al *treball*

comunitari. Com deia al principi de l'article, des dels serveis públics hem anat perdent espai en les pràctiques comunitàries a favor de les atencions individualitzades. Segurament calia posar energia en el desenvolupament d'un sistema de serveis socials on el treball comunitari ha quedat en segon terme. Per què? Potser perquè per veure resultats d'aquests tipus d'intervenció cal esperar a mitjà-llarg termini, i moltes vegades s'ha prioritzat tenir resultats més immediats. Cal fer, però, també auto-crítica, i potser no hem dedicat prou temps a elaborar instruments d'avaluació per poder posar en valor i justificar els resultats obtinguts de caire preventiu i de desenvolupament de la comunitat i els efectes transformadors a escala individual.

Els treballadors socials hem perdut pràctica en aquests tipus d'intervencions, i moltes vegades les han desenvolupat altres professionals, sobretot quan parlem dels serveis públics, o bé per altres tipus d'organitzacions.

Ara, en moments de crisi, tornem a pensar en el treball necessari amb la comunitat i com des del treball social podem potenciar aquestes metodologies de treball. La força de la comunitat esdevé suport a les persones que hi pertanyen i alhora possibilita la transformació de relacions i de noves oportunitats entre els individus, i aquesta és la veritable capacitat de transformar la realitat social. Els treballadors socials tenim aquí un recorregut a fer. Tenim la formació per fer-ho i cal que rescatem les habilitats necessàries per poder intervenir i promocionar aquest tipus d'intervenció. La comunitat és un subjecte d'intervenció que també cal acompanyar.

Tot i que no han estat les pràctiques per excel·lència al llarg d'aquests anys, sí que hi ha hagut diversos serveis que hem estat treballant conjuntament amb entitats i veïns per pensar junts com millorar les problemàtiques socioeconòmiques existents. Hem après a fer diagnòstics junts, a definir projectes i accions per a la millora de les condicions d'un barri. Hem treballat junts professionals i veïns, cadascú des del seu rol i des del seu lloc. Aquesta ha estat una tasca gratificant per a molts treballadors socials que hem tingut l'oportunitat de poder-la fer.

El treball comunitari ens fa replantejar novament les relacions de poder del nostre rol professional amb els subjectes d'intervenció. Per posar-se a treballar amb la comunitat cal trencar la idea que nosaltres tenim les respostes a les necessitats que ens plantegen. Al contrari, cal repensar quina és la nostra funció. Per poder treballar amb i per a la comunitat hem de poder entendre la nostra tasca com un agent més en el territori, però amb capacitat tècnica per ajudar a construir diagnòstics i dissenyar projectes d'intervenció.

És evident que necessitem ser creatius per trobar solucions possibles que millorin les condicions de vida i garanteixin un mínim benestar a les persones. Per poder trobar respostes creatives serà necessari fer un treball conjunt entre tots els agents implicats. El treball en xarxa entre els serveis i conjuntament amb la població pot possibilitar en aquests moments trobar vies de solució per organitzar-se, denunciar i afrontar les situacions de desigualtat i pobresa existents. En aquests moments estan sortint noves formes organitzatives de la societat civil, com són els moviments de mareas o de

■ **El treball en xarxa entre els serveis i conjuntament amb la població pot possibilitar en aquests moments trobar vies de solució per organitzar-se, denunciar i afrontar les situacions de desigualtat i pobresa existents.**

plataformes organitzatives com la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) o el 15-M, que ens obliga a repensar com ens afecta i interpel·len els treballadors socials.

Això ens porta a poder reflexionar sobre un altre element metodològic, d'importància cabdal, que és la necessitat del *treball coordinat entre serveis i entitats* per poder fer front a les necessitats actuals. Per tant, de la coresponsabilitat entre el sector públic i privat i la societat civil. Sovint cataloguem de treball en xarxa algunes intervencions i projectes socials, però caldria definir bé què vol dir exactament. Treballar en xarxa no és treballar un al costat de l'altre per a una mateixa situació. Això seria massa fàcil per aconseguir quelcom que és més complicat. Treballar en coordinació amb altres no és una suma de mirades sinó la construcció d'una mirada conjunta. Sembla fàcil però en realitat no ho és. Cada professional de qualsevol entitat o servei parteix d'un marc propi de treball i d'uns encàrrecs concrets. Per poder intervenir conjuntament i produir els canvis desitjats, cal tenir uns objectius comuns i realitzar un procés conjunt d'intervenció en què cada part té un paper. Requereix l'esforç de "deconstruir" per tornar a construir la decisió de models i pràctiques a desenvolupar.

Per últim, una breu referència a la necessitat d'apropar el món de la teoria i el món de la pràctica en treball social. Els que treballem en el dia a dia dels problemes socials estem encara lluny dels que hi pensem. La distància es dona tant amb els àmbits universitaris com amb els que tenen responsabilitats polítiques i prenen les decisions. Hi ha hagut experiències de treball conjunt sempre amb una valoració molt positiva. La pròpia elaboració de la Llei de serveis socials n'és un exemple. O d'altres projectes entre serveis públics i el marc universitari. Als que som a primera línia ens cal oxigen per veure més enllà del dia a dia, i els que estan més lluny necessiten el nostre saber i la nostra pràctica per poder trobar noves maneres de treballar i noves metodologies que acabin orientant la pròpia pràctica.

A tall de conclusió

Podem dir que el treball social és un sistema integrat per valors, teoria i pràctica que s'interrelacionen.

El **treball social** es defineix, segons la Federació Internacional de Treballadors Socials i l'Associació Internacional d'Escoles de Treball Social (IASSW) com la professió "que promou el canvi social, la resolució de problemes en les relacions humanes i l'enfortiment i l'alliberament del poble, per incrementar el benestar. Mitjançant la utilització de teories sobre el comportament humà i els sistemes socials, el treball social intervé en els punts en els que les persones interactuen amb el seu entorn. Els principis dels drets Humans i la Justícia Social són fonamentals per al treball social" (definició traduïda).

Des d'aquest punt de vista, les nostres funcions aniran adreçades a posar tots aquells recursos i informació a l'abast d'aquelles persones que no els poden obtenir per si mateixes, potenciant al màxim la seva autonomia personal, el seu benestar i la seva vinculació en el territori.

Esdevenim, doncs, agents de canvi per a les persones i comunitats amb les quals treballem, acompanyant processos vitals a través d'una tasca educativa, comprensiva i compromesa amb les persones per contribuir a la millora de les seves situacions.

Permeteu-me fer una metàfora entre el món del treball social i el món de la construcció que ens pot ajudar a buscar el sentit i el camí de la nostra professió. Amb una visió molt simplista podem dir que en el món de la construcció hi ha paletes, arquitectes i urbanistes. Segurament els treballadors socials som una mica paletes quan esdevenim gestors de recursos tramitant ajudes i serveis. Som aquells operaris que aixequen parets, parets rectes i ben fetes però al final parets de maons. Però també tenim alguna cosa de la professió d'arquitectes. L'arquitecte dissenya cases i pensa com s'han de posar els maons en funció de qui ha de viure-hi. Quan acompanyem les persones a construir el seu procés d'autonomia i els ajudem a potenciar els seus propis recursos interns i externs, també creem noves realitats individuals o familiars. Per últim, podem esdevenir urbanistes. Persones que planifiquen i ajuden al desenvolupament dels pobles i les ciutats, de les societats. Quan amb tasques de planificació de polítiques públiques o de treball comunitari ajudem en el desenvolupament de la societat, treballant amb els diferents agents del terri-

tori, estem fent d'urbanistes que treballen per construir noves realitats socials. Avui és evident que els professionals del treball social han de tenir una mica de cada una d'aquestes dimensions, però cadascuna requereix entorns i eines diferents i ens obliguen a tenir unes mirades diferents al nostre entorn. Hem de superar el col·lapse de gestió actual per aixecar la mirada i buscar el mitjà i llarg termini, el procés per sobre del recurs per cobrir la demanda.

Aquí queden les meves reflexions al

voltant de la nostra pràctica professional, espero que puguin servir per seguir caminant i cercant plegats el sentit de la nostra professió. Crec que cal també una mirada enfora, al món europeu i internacional, per poder compartir i intercanviar bones pràctiques. Sense perdre de vista el nostre entorn més immediat, crec que hem de ser capaços de mirar una mica més enllà del nostre mèlic i seguir construint la nostra professió per tenir una visió més àmplia i oberta a nous aprenentatges.

Bibliografia

- NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK. *Trabajadores Sociales. Su papel y cometidos*. Madrid: Narcea Ediciones S.A., 1992. ISBN 9788427710023.
- NICOLAU, R. “Una valoració de la nova Llei de Serveis Socials”, en *RTS*, núm. 182 (2007). Barcelona: Col·legi Oficial Treball Social de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- PORCEL, A. “El trabajo social en Cataluña en los años setenta”, en *RTS*, núm. 80 (1980). Barcelona: Asociación de Asistentes sociales. ISSN 0212-7210.
- RUBIOL, G. “La nova Llei de Serveis Socials de Catalunya i els professionals dels Serveis Socials”, en *RTS*, núm. 182 (2007). Barcelona: Col·legi Oficial Treball Social de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- TRAVI, B. *La dimensión técnica-instrumental en Trabajo Social. Reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación y el informe social*. Editorial Espacio, 2006. ISBN 9789508022479.
- ZAMANILLO, T. “Saber y poder en trabajo social”, en *RTS* núm. 196 (2012). Barcelona: Col·legi Oficial Treball Social de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- ZAMANILLO, T. “Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden”, en *Revista internacional de Trabajo social y Bienestar, AZARBE*, núm. 1 (2012). Universitat de Múrcia. ISSN 2173-0512.
- ZAMANILLO, T. *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa ediciones, 2011. ISBN 978-84-96266-37-7.