

# Mètode de treball social

## The social work method

Montserrat Colomer Salmons<sup>1</sup>

---

Traducció al català de l'article "Método de Trabajo Social" publicat a l'RTS núm. 75 de setembre de 1979, p. 6-48.

---

## Resum<sup>2</sup>

Aquest text es proposa revisar un article que es va publicar a la *Revista de Treball Social* (RTS) sobre el mètode bàsic de treball social a la llum de l'experiència al llarg dels anys i també de les aportacions i crítiques amb què s'ha enriquit. La revisió del mètode vol crear un espai perquè aquest instrument resulti útil per a les assistents socials i per a la transformació social.

L'article comença amb una síntesi sobre els inicis i la història de la professió, quan pioneres com Mary Richmond es van adonar que la pobresa tenia una arrel social i estructural i que calia posar èmfasi en la prevenció de les desigualtats socials. També fa un recorregut per les formacions en treball de cas i en treball social grupal i comunitari que van rebre les assistents socials de Catalunya a partir dels anys 50 per experts d'arreu del món. L'article es qüestiona si necessitem un mètode propi de treball social que superi els mètodes tradicionals, els quals en un moment donat van ser criticats per vincular-se a ideologies més liberals.

La renovació arriba quan cal repensar i dotar-se de certa unitat, així com definir clarament les diferències entre metodologia, mètode i procés, que permetin noves eines per atendre les noves realitats.

---

**Paraules clau:** Mètode bàsic, treball de cas, grupal, comunitari, treball social.

---

1 Assistent social de l'Oficina Tècnica de l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

2 El resum i les paraules clau han estat elaborats pel Consell de Redacció amb motiu de la present edició.

---

## Abstract

This text strives to review an article that was published in the *Social Work Journal* (RTS) regarding the Basic Method of Social Work in view of the experience gained over the years and as a result of the contributions and critiques that have enhanced it. The review of this method endeavours to create a forum enabling this tool to be useful for social workers and for social transformation.

The article begins with a summary of the origins and history of the profession when pioneers such as Mary Richmond realised that poverty arose from social and structural roots and that the emphasis needed to be on preventing social inequalities. It also examines the training in case work, group social work and community social work which social workers in Catalonia received from experts from all around the world from the 1950s onwards. The article casts doubt on whether we need our own specific method in social work that goes beyond traditional methods, which were at one point criticised for being associated with more liberal ideologies.

Renewal is heralded when there is a need for a rethink and to establish a degree of uniformity, and indeed to clearly set out the differences between methodology, method and process, allowing for new tools to deal with new realities.

---

**Keywords:** Basic method, case work, group work, community work, social work.

## Presentació

Fa aproximadament cinc anys, la **Revista de Treball Social** dedicava un número al tema de la metodologia, com a recopilació dels estudis i seminaris duts a terme sobre la matèria per part d'Escoles d'Assistents Socials i d'alguns grups de professionals.

Dèiem aleshores: "El lector trobarà en aquestes pàgines el resultat d'estudis, reflexions i treballs sobre el mètode. Hi ha, sens dubte, molts punts encara poc aclarits que han de ser més elaborats i més experimentats. Però, malgrat tot, considerem que la publicació d'aquest material pot ser útil per continuar treballant sobre el tema i pot donar ocasió a futures experiències tant entre estudiants com entre professionals del treball social".

Ara, podem afegir que han estat molts els assistents socials que en aquests cinc anys s'han interessat i han aprofundit en el tema. A Barcelona, G. I. T. S. ha organitzat diversos cursos i seminaris sobre el mètode, els quals s'han repetit, desenvolupats en programes intensius, en altres ciutats espanyoles. Podem dir que l'intent nascut al seminari de Manresa<sup>3</sup> d'estructurar un mètode que poguéssim considerar "bàsic" per a qualsevol camp o nivell de treball social, s'ha convertit en una realitat, ha donat ja uns resultats, i juntament amb el mètode s'han aclarit les funcions de l'assistent social en alguns aspectes.

Pot ser, doncs, oportú, tornar a considerar l'esquema metodològic, ja que això és, en una certa manera, ser conseqüents amb la dialèctica que ha provocat el fet de tenir sobre el paper les fases del mètode. Hi ha noves experiències a conseqüència de la difusió del mètode de treball social; hi ha hagut també crítiques, reflexions... Per aquest motiu hem acceptat revisar el text publicat anteriorment per fer algunes precisions tenint en compte el que en aquest temps ens ha enriquit, ens ha fet reflexionar o modificar plantejaments.

Hem introduït a més, com a primer capítol, una breu síntesi de la història de la professió d'assistent social en relació amb la metodologia, per ser molt conscients de com hem arribat al moment actual. Desitgem que aquestes pàgines puguin ser un instrument útil per a tots els assistents socials que desitgen treballar profundament al servei d'una transformació social, instrument que podem continuar perfeccionant amb l'experiència de tots.

---

3 Vegeu documentació i resum dels Seminaris celebrats a Manresa i a Los Negrales, a **Fei****eiss, Método Básico de Trabajo Social**, Euramérica, Madrid 1973. A més, cf. Resum del Seminari celebrat a Loyola, a **Revista de Treball Social**, Barcelona, núm. 52 p. 101-107.

## Perspectiva històrica del treball social en relació amb la metodologia

Abans de parlar del Mètode de treball social, pot ser útil fer una breu síntesi del procés històric de la professió d'assistent social. La interpretació d'aquest procés com a explicació de l'actual plantejament metodològic és necessària per comprendre la manera peculiar que en la nostra realitat ha tingut el desenvolupament d'una professió tan contradictòria amb la línia política de l'Estat espanyol en els últims decennis.

Sense aquesta perspectiva, resulta difícil situar la funció del treball social "aquí" i "ara"; és a dir, en aquest moment, en el qual tots els professionals hem d'esforçar-nos a crear un espai per a la professió dins del canvi estructural que es pretén i de les possibles solucions que es busquen als problemes socials. Vegem, doncs, les principals etapes d'aquesta perspectiva històrica.

Una anàlisi succinta dels últims segles de la nostra era ens permet comprovar que, generalment, les accions destinades a atendre les situacions de necessitat i de desemparament van estar en mans de persones i organitzacions de dos tipus de tendències:

a) **d'inspiració religiosa**, motivades per fer el bé al proïsme "per amor a Déu", amb activitats anomenades de **caritat** o de **beneficència**.

b) **d'inspiració no religiosa**, inspirats pel principi de "fer el bé per amor a l'home", que és el que es coneix com a **filantropia**.

Totes dues tendències poden ser definides com a "fer el bé pel bé mateix" buscant una certa autograticació.

Tota aquesta activitat d'ajuda al necessitat, ja sigui per caritat o per filantropia, no pot, no obstant això, considerar-se l'inici d'una professió<sup>4</sup> com s'ha fet en explicar la història del treball social. Les institucions d'ajuda al necessitat han existit en totes les èpoques i segurament que la iniciativa privada continuarà promovent una ajuda assistencial al marge de tota acció social organitzada, per perfecta que sigui.

La consideració de les arrels de la professió en aquestes activitats caritativo-filantropiques dificulta que el treball social sigui comprès i acceptat com una activitat professional. En l'actualitat hi ha encara algun confusionisme sobre aquest tema, i no és rar trobar persones que opinen que l'assistent social ha de tenir més "vocació" que "professionalitat".

Podem situar el naixement de la professió com una resposta a l'exploració de problemes socials provocats per l'anomenada "revolució industrial" després del descobriment de la màquina de vapor, el primer producte del qual és l'aparició d'una nova classe social: la classe obrera o proletariat.

Els mitjans per atendre els necessitats utilitzats fins aleshores es demostren inoperants. Apareixen programes generals d'assistència promoguts per persones o entitats que podríem dir PIONERS de l'acció social (per

4 Vegeu N. Kisnerman, "Servicio social pueblo", p. 28, Ed. Humanitas, Buenos Aires.

exemple, l'Organització de la Caritat a Londres). Aquests pioners sostenen que cal ajudar el necessitat **amb coneixements tècnics**.

Aquesta mentalitat assistencialista però que intenta una ajuda més tecnificada es manté sense grans modificacions des de finals del segle XIX fins a principis del XX, en el qual els agents de l'assistència social (amb gran influència de l'americana Mary Richmond) s'adonen que els problemes dels assistits tenen la seva arrel en l'àmbit d'estructures sociopolítiques-econòmiques inadequades, que reclamen, per al seu tractament a fons, reformes socials. Mary Richmond, en la seva obra "Social diagnosi" (1917), marca la iniciació d'una nova forma d'acció social que posa l'èmfasi en la prevenció dels desajustos més que en l'atenció a aquests. Es fa cèlebre la frase: **AL QUI TÉ GANA DONEU-LI UN PEIX... PERÒ ENSENYEU-LO A PESCAR**. A partir d'aquí, neix el que podem dir treball social.

D'aquesta concepció de l'assistència va néixer l'ESCOLA SOCIO-LÒGICA, el predomini de la qual s'estén fins a gairebé la Primera Guerra Mundial. Poc abans d'aquesta, les idees de Freud comencen a sortir a la llum i a la fi de la guerra es produeix una irrupció massiva de les teories freudianes al món, cosa que significa el sorgiment d'un nou centre d'atenció: l'individu com a ésser psíquic. Neix l'escola PSICOLÒGICA.

De l'enfrontament de les dues escoles o tendències, sociològica i psicològica, neix l'escola ECLÈCTICA, el principal promotor de la qual és el sacerdot americà Swithom Browsers. Aquesta escola veu com a centre d'atenció el **cas individual**, encara que el defineix i el considera com **l'home i la seva circumstància**. Però l'important és la persona i el malestar social és vist com la suma de malestars individuals.

Paral·lelament a aquesta tendència de treball social de casos (Case-work), va sorgir una altra tendència que va considerar l'home com a ésser humà en la mesura que pertany a **grups** i a aquests grups al seu torn pertanyen i actuen en àrees més àmplies o comunitats. El 1935, Grace Coyle va sintetitzar les idees regnants sobre el grup en relació amb el treball social.

El desenvolupament del treball de grup, especialment en la dècada dels anys 1940 a 1950, promogut per diversos autors, centrava el seu interès en els aspectes considerats fonamentals: la **individualització** i la **socialització**. Es va fer evident l'impacte de la psiquiatria en el treball social de grup, en intentar comprendre els valors terapèutics del grup per a l'individu.

A partir del 1950, el treball social de grup es veu com un mètode per ajudar la gent en el seu procés de creixement social per mitjà de l'experiència grupal. Té una forta expansió en hospitals, escoles, asils, etc. Una certa confusió entre psicoteràpia de grup i treball social fa que Gisela Konopka defineixi que l'èmfasi del treball social de grup ha d'estar en l'ajust de l'individu al grup i del grup a la societat.

La pràctica del treball social de casos (Case-work) i del treball social de grup (Group-Work) es va fonamentar en els anomenats PRINCIPIS DEL TREBALL SOCIAL, principis que van omplir l'espai d'una teoria en

la qual es fonamentava l'activitat professional dels assistents socials tant en l'aspecte metodològic com en l'aspecte ètic.

Aquests principis són els següents: 1) Dignitat de la persona humana, per la qual cosa mereix el nostre respecte. 2) Individualització, cada cas, cada grup és diferent. 3) La persona és lliure i té per tant dret a l'autodeterminació. 4) L'assistent social ha d'acceptar qualsevol client, sense jutjar-lo, independentment del seu credo, raça, situació, etc. Dos autors d'ideologia cristiana van aprofundir i van desenvolupar àmpliament aquests principis, el ja citat S. Bowers i Félix Biestek.<sup>5</sup>

La projecció a la comunitat apareix en el treball social a partir del 1950 i es concep com la necessitat d'**obtenir el consentiment i la col·laboració de la població** en un programa que afecti les millores de vida d'una comunitat. En els ambients professionals es van considerar mètodes propis del treball social el "Case-Work", el "Group-Work" i el Desenvolupament de la Comunitat, i mètodes auxiliars la Recerca Sociològica i l'Administració.

És l'època que s'ha anomenat de **tecnicisme asèptic**, en la qual es propugnava el treball social com una disciplina cada vegada amb millors mètodes i tècniques, exercida per professionals situats en un terreny de "neutralitat" ideològica. En els últims anys, la crisi que s'ha produït en el treball social precisament ha posat en dubte la possibilitat d'aquesta actuació "neutra", purament tècnica, basada en l'únic objectiu d'ajust al mitjà.

Vegem ara el procés històric de la professió al nostre país, en relació amb el mètode. Encara que la Primera Escola d'Assistents Socials va néixer el 1932, és entre els anys 1957 i 1965 que es dona una valoració positiva i una gran expansió de la professió (fins a aconseguir el reconeixement oficial del títol per l'Estat), i creix singularment el nombre d'Escoles.

Pel que fa al mètode, podem considerar com a punt d'arrencada d'una visió molt més científica de la professió el curs 1958-59, en el qual l'experta de les Nacions Unides, Nadir Kifouri, va impartir a Madrid, Barcelona i Sant Sebastià, cursos i seminaris sobre "Case-work" i Supervisió, la qual cosa va significar una renovació en el treball de la gran majoria dels assistents socials. En el curs 1961-1962, una altra experta, Halin Cassidy, va reafirmar i va ampliar els anteriors conceptes rebuts tant en treball social de casos com en supervisió.

El treball social de grup té la seva arrencada en el Seminari celebrat l'agost del 1960 a Sant Sebastià per l'experta Elda Fiorentino.

Podem considerar que **la teoria** d'aquests mètodes va ser àmpliament acceptada i el seu ensenyament es va programar a totes les Escoles. No obstant això, en la pràctica, encara que han fet sentir als assistents socials la necessitat d'un treball metòdic per elevar el grau de professionalitat, en molt pocs casos s'han arribat a aplicar segons l'esquema teòric exposat en l'ensenyament.

5 Assenyalem a la Bibliografia les obres que més influència han tingut, per la seva divulgació, al nostre país, i que són en una certa manera bàsiques per aprofundir en aquesta evolució metodològica que aquí sintetitzem.

L'agost del 1961, es va celebrar a Barcelona un Seminari sobre treball social de Comunitat, dirigit per dues expertes italianes, Carmen Pagani i Ana Giambruno. Malgrat que en els programes de formació metodològica de les escoles es va incorporar també aquest mètode de comunitat, va anar de manera totalment insegura i sense cap repercussió en la pràctica. Podem assenyalar com a data en la qual el Desenvolupament Comunitari va ser acceptat i promogut per professionals i institucions els anys 1965-66, després de les orientacions donades per Marco Marchioni, en la seva estada a Màlaga, Barcelona i altres ciutats espanyoles.

Però l'entusiasme inicial despertat pel treball social de comunitat o desenvolupament comunitari va passar també pel gresol del descoratjament degut a les circumstàncies estructurals del nostre país que dificultaven l'associacionisme i la formació de grups per a activitats veïnals.<sup>6</sup>

Els mètodes denominats "auxiliars" no van arribar a Espanya a integrar-se en el treball social de forma definida i amb resultats concrets. La recerca es va explicar dins de la sociologia però els estudis fets **sobre i per al** treball social han estat escassos. L'Administració, ni tan sols s'ha arribat a programar a totes les escoles.

La metodologia del treball social no ha tingut, doncs, una aplicació prou general per donar el resultat d'una elaboració més adequada al nostre fer professional. La crisi de la professió –al final de la dècada dels 60–, s'ha unit potser massa a la qüestió del mètode.

El treball social ha estat acusat d'haver nascut com a instrument del capitalisme per a la integració de l'home en la societat al servei dels interessos del primer. Si volem ser objectius, hem de reconèixer que totes les professions que incideixen en la dinàmica social són influenciades per les ideologies hegemòniques de cada època i el treball social no ha estat una excepció. L'important és intentar demostrar que l'àmbit "social" com a àmbit de treball és un dels factors més importants de la vida humana i que la nostra societat espera una resposta com la va esperar la problemàtica sorgida de l'explosió industrial.

Aquesta anàlisi succinta de la professió d'assistent social i de la metodologia del treball social a través del seu desenvolupament històric, encara que breu, pot ser suficient per haver comprès:

1. Que els mètodes de treball social elaborats en altres països no han arribat a realitzar-se perfectament i d'acord amb la seva teoria en la nostra realitat, encara que el seu estudi ha despertat un sentit més professional i un interès científic.
2. La crisi del treball social ha estat viscuda a Espanya com una falta de preparació tècnica i un buit ideològic motivat en part per la no acceptació dels principis fonamentals del treball social, que s'han vist molt relacionats amb el treball individualitzat o de casos i amb una actitud professional de tecnicisme asèptic.

6 Vegeu: *Método básico de Trabajo Social*, p. 41-44, **Feeiss**, Euramérica, Madrid, 1973.

## QUADRE I

### Etapes del treball social en la perspectiva històrica

#### ETAPA HISTÒRICA

##### BENÈFICA-ASSISTENCIAL

fer el bé pel bé mateix

##### Evolució:

fer el bé amb coneixements adequats  
i preparació tècnica

**Autors:** Luis Vives, S. Vicente de Paül,  
Ozanam, C. Arenal

→ influència de las idees CRISTIANES i/o  
filantròpiques

Neguem com a antecedents de la professió totes les formes d'ajuda no sistemàtiques, existents des de l'aparició de l'home i que alguns autors persisteixen a assenyalar com a accions que van portar a l'aparició del treball social. N. Kisnerman, "S. S. pueblo".

#### EETAPA DE L'ACCIÓ SOCIAL

##### O PREPROFESSIONAL

iniciada a finals s. XIX

arribar a les causes dels problemes.

**Evolució:** "ensenyar a pescar"

**Autors:** Octavia Hill, M. Richmond

→ èmfasi en la individualitat de la persona

#### ETAPA D'INICI I DESENVOLUPAMENT DEL TREBALL SOCIAL

iniciada el 1903, gran importància després  
de la primera guerra mundial

desenvolupament dels mètodes de cas,  
grup i comunitat

##### Evolució:

"tecnicisme asèptic"

**Autors:** M. Richmond, G. Coyle, Bowers,  
Biestek, Tuerling, Konopka, M. Ross, C.  
Ware, etc.

→ influència del desenvolupament de les  
ciències de la sociologia i de la psicologia  
Escola ECLÈCTICA  
idees "desenvolupistes" - democràcia

#### MOMENT ACTUAL

replantejament de la professió a partir dels  
grans programes de desenvolupament des-  
prés de la segona guerra mundial

necessitat que el treball social respongui  
a l'"AQUÍ" i "ARA" de cada context social

##### Evolució:

opció ideològica davant l'objectiu del  
canvi social

**Autors:** Ander Egg, Kisnerman, etc.  
a Espanya: Kifouri, Marchioni, etc.

→ la persona considerada membre actiu  
de la SOCIETAT  
influència corrents socialistes



## El mètode en el treball social

### 2.1. És necessari un mètode de treball social?

És potser la primera qüestió que hem de plantejar-nos després de recordar breument la perspectiva històrica del treball social, ja que, en la nostra realitat, la falta d'un mètode propi practicat pels assistents socials de manera general ha contribuït a crear una certa inseguretat professional.

Fins al present sembla que ningú ha dubtat que era necessari tenir un mètode professional de treball, però no se n'ha arribat a tenir una unitat de plantejament. Ni tan sols podem considerar que hi hagi un enfocament idèntic en els mètodes considerats propis del treball social, **casework**, **groupwork** i **“organització i desenvolupament de la comunitat”**, ja que, en els diferents autors que ho tracten, existeixen matisos diferents –si bé no fonamentals– en l'esquema plantejat.

Podem considerar que l'esquema fonamental adoptat per tots és el d'**estudi, diagnòstic i tractament**, esquema inspirat potser en el mètode científic i expressat amb termes prestats per altres disciplines, sovint poc apropiats per determinar generalment problemes més estructurals que psicològics i individuals.

Gairebé totes les definicions que es donen dels mètodes de treball social es refereixen més al **procés** que al **mètode**, per la qual cosa resulta moltes vegades difícil precisar l'esquema metodològic de l'autor en qüestió. Mary Richmond defineix el mètode de casos com “l'art de fer diferents coses per a diferents persones, amb elles i en cooperació amb elles, per aconseguir, alhora, la seva pròpia millora i la de la societat”.<sup>7</sup> “El **casework** consisteix en aquells procediments que desenvolupen la persona a través d'ajustos efectuats de manera conscient i individual entre l'home i el seu mitjà social”.<sup>8</sup>

Aquestes definicions presenten el mètode com un “art” –concepte que apareix en altres autors–, destaquen la fi operacional que sempre s'ha considerat bàsica en el treball social, com ara posar la persona en actiu i mobilitzar les seves capacitats, i assenyalen com a objectiu del treball social la situació considerada de “desajust social”. L'aspecte metodològic s'insinua solament en dir que consisteix en “aquells **procediments...**”.

Les definicions de Gordon Hamilton i S. Bowers estan en la mateixa línia: “La base del procediment propi del treball de casos la constitueix l'ús conscient i controlat de les relacions del client per aconseguir les finalitats del tractament”.<sup>9</sup> “El **casework** és un art en el qual la ciència de les relacions humanes i l'habilitat per relacionar-se són utilitzats per mo-

7 Mary Richmond, **The Long View**, Nova York 1930.

8 Citat per Nadir Kfourri a **Servicio Social de Casos y Supervisión**, Madrid, Cáritas Española, 1959.

9 Gordon Hamilton, **Teoría y Práctica del Servicio Social de Casos**. La Prensa Médica. Mèxic, 1960.

bilitzar les capacitats individuals i els recursos de la comunitat apropiats per al millor ajust del client al seu mitjà total o parcial".<sup>10</sup>

Nadir Kfourri considera que la finalitat pròxima del **casework** consisteix a mobilitzar les energies personals del client, i la remota a aconseguir la seva adaptació a la societat. "Per aconseguir això l'assistent social utilitza uns mitjans de naturalesa tècnica, com ara l'entrevista, el diagnòstic, l'estudi, etc.".<sup>11</sup> El **casework** parteix de les entrevistes a través de les quals pot arribar-se a formular un diagnòstic que assenyali el tipus de tractament que s'ha d'utilitzar.

En la definició de les Nacions Unides, es considera que el treball de casos "suposa una relació profunda contínua, un mètode d'acció dinàmica mútua entre el treballador social i el client, que s'usa deliberadament amb finalitats de tractament social i que es deriva d'un estudi de la persona en la situació particular en què es troba, dels problemes que més l'afecten i de la manera en què se la pot ajudar a resoldre'ls, mitjançant l'ús dels seus propis recursos i dels de la comunitat".<sup>12</sup> En aquesta definició s'indiquen dos passos fonamentals o una doble línia metodològica: **estudi i acció deliberada** per potenciar els recursos del client i utilitzar els de la societat.

És possible que totes aquestes primeres definicions del mètode de treball social tinguessin més la preocupació del que aquest significava com a enfocament professional, que com a mètode pròpiament. Perlman opina que Mary Richmond, seleccionant i aplicant alguns dels sistemes operatius vigents en lleis i medicina, va elaborar un esquema de la resolució del problema, a saber: estudi dels fets de la situació, diagnòstic de la naturalesa del problema i, seguint la direcció indicada per aquest diagnòstic, planificació i execució del tractament. No obstant això, ella mateixa, en definir el treball social individualitzat diu que és "**un procés** per ajudar l'individu a afrontar amb més eficàcia els seus problemes d'ajust social".<sup>13</sup>

En les definicions que es refereixen al **groupwork**, hi ha també la mateixa confusió entre mètode i procés. "L'essència del treball per grups és l'ús deliberat i dirigit de les correlacions dins del grup".<sup>14</sup>

El treball social de grup és un procés educatiu pel qual l'assistent social ajuda l'individu a establir, dins d'un grup reduït, relacions satisfactòries que el faran créixer i progressar des del punt de vista emotiu i intel·lectual, i així el faran capaç de complir eficaçment les seves funcions socials en la comunitat i en les altres col·lectivitats a les quals pertany (G. Wilson).

En aquestes definicions trobem com a element comú la consideració de l'assistent social com a persona capaç de desenvolupar una acció delibe-

10 Swinthon Bowers, "The Nature and Definition of Social Casework", **Journal of Social Casework**, Nova York, 10 (1949).

11 Nadir Kfourri, op. cit. p. 17.

12 Nacions Unides, **Formación para el Servicio Social, Tercer estudio internacional**, Nova York, 1958.

13 Helen Harris Perlman, **El Trabajo Social individualizado**, Madrid, Rialp 1965, p. 18.

14 Nacions Unides, op. cit. p. 48.

rada (professionalitat) amb la finalitat de mobilitzar el client, entremesclant les idees **mètode-procés** i **mètode-tècniques**.

Encara que creiem que aquí no cal fer un estudi exhaustiu de les definicions dels mètodes de treball social, i que amb el que hem exposat n'hi ha prou per posar en relleu la idea que poc aclarida queda aquesta qüestió quan se'n fa un estudi una mica profund, afegim dues citacions més que considerem significatives respecte a la idea del mètode bàsic de treball social.

Colette Hovasse<sup>15</sup> parla del **casework** com d'"un nou **mètode** de treball" i afegeix que "aquesta **tècnica** ha provocat i provoca encara nombroses polèmiques".

"El **casework**, la característica tradicional del qual és el servei social de casos individuals, comporta alhora una **tècnica**, un **art** i una **actitud**.

"Com a tècnica, pot ser ensenyada de manera científica, situa com a tècnics els qui la practiquen i exigeix una competència especial en el seu exercici. S'utilitza per mitjà d'**entrevistes** de les quals parteix l'**estudi**.

"Com a art, és l'adaptació a les diferents necessitats dels clients, suposa una creativitat en qui l'exerceix.

"Com a actitud, suposa una objectivitat realista, l'acceptació, etc.". I afegeix el que ens interessa fer ressaltar especialment: "aquesta actitud permet adaptar el **casework a totes les formes de treball social**. És a dir, **és possible utilitzar el mètode no només en servei social de casos**, sinó també en el treball de grup".

L'altra citació és de Félix Biestek, conegut pels seus importants treballs sobre la matèria. En un curs donat a assistents socials italians, diu, en parlar dels mètodes de treball social: "Fonamentalment els principis d'aquests mètodes són iguals, les tècniques bàsiques són substancialment les mateixes, no obstant això, existeixen diferències específiques entre ells... Però en tots es tracta de solucions de problemes, i per resoldre els problemes és necessari:

a) **Conèixer els fets** i utilitzar els mitjans racionals per coordinar amb procediments substancialment similars, encara que aplicats als individus, grups o comunitats, recerca, administració (procediment de l'estudi).

b) Intentar **comprendre el significat dels fets** (diagnòstic).

c) Utilitzar la **millor manera d'afrontar el problema** (tractament).

d) Establir **una relació** amb les persones".<sup>16</sup>

Fins aquí no hem citat cap definició referida al treball de comunitat, perquè les definicions d'aquest mètode són molt recents en comparació amb les dels restants. L'anàlisi de les primeres definicions, encara que gairebé limitades al **casework**, sembla més aviat demostrar que el treball social s'estava afirmant com a professió; el fet de passar d'una intencionalitat altruista de caràcter voluntari a l'intent d'establir una relació controlada

15 Colette Hovasse, **Dificultad de vivir**, Madrid, Euramèrica.

16 Félix Biestek, **I cinque metodi del Servizio Sociale**, Bolònia G. Malipiero, 1961.

amb el client per provocar la seva reacció activa davant els seus problemes, posa de manifest la necessitat d'una preparació i d'unes tècniques. Les definicions posen, doncs, l'accent més en el **procés** que en el mètode, encara que la labor duta a terme per Mary Richmond va ser certament la de metoditzar l'assistència.

Per completar aquest punt, citarem dues definicions referides al treball social de comunitat. La de Marco Marchioni destaca els dos aspectes (mètode i procés) en dir: "per desenvolupament comunitari s'entén **un procés** de modificació i millora d'una comunitat". "El desenvolupament de la comunitat és essencialment un fet dinàmic: és a dir, que passa a través de **fases successives**".<sup>17</sup>

Ander Egg intenta presentar un mètode per a l'estudi de comunitats que doni a aquest estudi el caràcter de vàlida científica, projectat amb una clara motivació pràctica de millora de la societat, orientat cap a un "conèixer per actuar i per transformar", la qual cosa fa a través d'un esquema clàssic d'estudi, diagnòstic, planificació, execució i avaluació.<sup>18</sup>

En resum, podem dir que, des de la publicació de **Social Diagnosis** de Mary Richmond, s'ha considerat necessari que l'assistent social tingués una preparació metodològica i tècnica per desenvolupar la seva professió. Aquesta s'ha definit com a tal, posant més en relleu què era el treball de casos o de grup, que especificant l'estructura del mètode. I l'anàlisi dels principals autors que han escrit sobre treball social pot demostrar que existeixen variacions o matisos diferents en la seva aplicació.

Actualment se sent la necessitat d'aprofundir en l'aspecte metodològic i s'intenta donar-li més unitat. No obstant això, l'observació que acabem de fer sobre les diferències entre autors pot ser la demostració que el treball social, per estar fonamentalment basat en la relació personal, tindrà sempre una càrrega subjectiva quan es dugui a terme. És important tenir en compte això, ja que un aprofundiment del mètode no vol dir arribar a actuacions professionals uniformes i estereotipades, ja que així es perjudicaria el procés que ha de provocar el mètode.

## 2.2. Definició de Mètode i Procés

En detectar-se una certa crisi respecte al treball social com a professió, s'ha apuntat en diversos països, entre els quals el nostre, la necessitat de reconceptualitzar el mètode. Però és difícil trobar una definició de què s'entén per **mètode de treball social**, encara que es parli dels seus objectius, del seu esquema, de la seva reconceptualització. Intentarem, doncs, analitzar una mica les definicions trobades com a aportació per aclarir el significat d'alguns conceptes relacionats amb el mètode i amb el treball social.

17 Marco Marchioni, **Comunidad y desarrollo**, Barcelona, Nova Terra, 1969, p. 19 i 77.

18 E. Ander Egg, **Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad**, Buenos Aires, Humanitas, 1965.

Des del punt de vista filosòfic, el mètode és considerat com un camí a seguir per arribar a l'adquisició de coneixements. "El mètode és el camí a seguir per arribar a la veritat en les ciències" (Descartes). És una manera concreta de procedir o d'aplicar el pensament o de fer una recerca, de manera ordenada i sistemàtica, per arribar a conèixer la realitat, comprendre el significat d'un fet concret, interpretar correctament les dades que ens facilita l'experiència.

El mètode pot suposar tant l'ordenació del pensament per arribar al descobriment d'una veritat que no coneixem, com l'exposició sistemàtica per descobrir als altres allò que nosaltres ja coneixem.

El problema fonamental és la relació que hem d'establir entre mètode i realitat; és a dir, entre mètode i allò que intentem conèixer. Forçosament l'àmbit a investigar determinarà l'estructura del mètode a seguir. Per exemple: les ciències matemàtiques són **hipotètico-deductives**; parteixen d'un sistema de definicions i axiomes (hipòtesis) dels quals es dedueixen unes conseqüències. Les ciències experimentals, per contra, es presenten com un esforç per conèixer el món real i utilitzen un mètode inductiu, parteix del particular per arribar al general. Parteix de les coses reals, que sotmet a anàlisi, per a arribar fins a l'universal, que n'és la síntesi.

De tot el que s'ha dit es destaca que l'objectiu del mètode és procurar **coneixements fiables**. No és possible, per tant, que l'esquema del mètode bàsic, nom que es va voler donar al mètode de treball social quan es va parlar de la seva reconceptualització, pugui ser l'esquema de l'anomenat "mètode científic", ja que, si bé el treball social ha de basar-se en un coneixement de la realitat, l'objectiu és l'acció, no el coneixement. Més endavant tornarem a parlar d'aquest aspecte.

Les definicions que parteixen de l'àmbit de les ciències socials inclouen l'aspecte operatiu en la definició del mètode, que es concep com un procés operatiu per obtenir un resultat.<sup>19</sup> E. Ander Egg ho defineix com "el camí a seguir per aconseguir un cert fi, posat per endavant".<sup>20</sup> I el tercer Congrés Panamericà de Servei Social celebrat a Puerto Rico el 1957 va definir el mètode de treball social com a conjunt de "processos estructurats en forma ordenada i sistemàtica per exercir amb eficàcia les funcions del servei social".<sup>21</sup>

Aquestes definicions tornen a plantejar-nos la qüestió ja indicada en l'apartat anterior d'aquest capítol, de com les definicions dels mètodes de treball social inclouen la idea d'un procés, per la qual cosa ofereixen una certa confusió entre mètode i procés.

Entenem per procés un conjunt de fenòmens en evolució amb una certa coherència i unitat dinàmica; una "successió sistemàtica de canvis en una direcció definida". La transformació contínua i progressiva que produeix el procés pot ser natural, inevitable d'alguna manera (per la qual

19 Alain Biron, **Vocabulaire pratique des Sciences Sociales**, París, Economie et Humanisme 1966, p. 210-269.

20 E. Ander Egg, **Diccionario de Trabajo Social**, p. 163, ECRO-ILPH, Buenos Aires 1974.

21 "**Servicio Social**", gener-maig 1968, núm. 1. Santiago de Xile.

cosa podem considerar que un procés pot ser tant positiu o de creixement, que negatiu o de degradació), o impulsada per una acció a provocar aquest procés.

El mètode és camí a seguir, una cosa estàtica en relació amb el procés. Tota evolució suposa un procés, que comporta sempre dinamisme, mobilitat; però el procés pot ser desencadenat per diferents causes. És a dir, si bé tot procés no és fruit d'uns procediments metodològics, el mètode en treball social suposa un procés. Ens sembla, doncs, que, referit al treball social, el mètode pot definir-se com una **estructura sistemàtica de procediments, necessària per obtenir un resultat a través d'un procés de transformació d'una realitat o situació concreta**. És important destacar l'aspecte operatiu que forçosament ha de tenir el treball social dirigit a obtenir un resultat; mètode i procés estan units estretament, ja que, si bé podem estudiar el mètode dividint-lo en fase successives, en la realitat de la pràctica constitueixen un tot integrat, en el qual es dona un conjunt de fenòmens que han de provocar un canvi en una situació determinada. El mètode és, en sentit estricte, l'estructuració sistemàtica (estudi, interpretació de dades, pla de treball, realització i avaluació), i el procés, la dinàmica que es provoca en realitzar el mètode. En la pràctica, mètode i procés es completen entre si i es desenvolupen conjuntament.

La finalitat del mètode és l'obtenció d'uns resultats, la modificació o canvi de situacions. Destaca, doncs, una característica d'**operativitat**. El mètode de treball social no només ha d'estar en funció d'ordenar uns coneixements, o millor, d'adquisició d'uns coneixements, sinó també en funció de l'acció conseqüent a aquests coneixements adquirits. Coneixement i acció s'integren constantment: els coneixements guien i orienten la transformació de la realitat, i al seu torn són modificats pels resultats. El mètode inclou l'ordenació del pensament per arribar a un coneixement i l'ordenació de l'acció per mitjà del coneixement adquirit.<sup>22</sup>

L'acció es desenvolupa en una realitat determinada en la qual es donen esdeveniments i fenòmens que constantment hi influeixen i la transformen; la realitat és terriblement canviant. El mètode ha de ser, doncs, prou **flexible i àgil** per respondre contínuament a aquesta realitat –sense la qual no podria ser operatiu–, i estar dotat d'aquells instruments que li permetin conservar aquesta flexibilitat i evitar una estructuració rígida que molt aviat resultaria desfasada.

Això s'aconsegueix si el mètode s'aplica com una **unitat integrada**. Cadascuna de les seves fases conté en si totes les altres. Només per aquesta integració de **realitat-coneixement de la realitat-acció-resultat de l'acció**, pot respondre a una línia de treball vàlida científicament i que arribi als resultats que pretén l'objectiu mateix del treball social.

Una altra característica important que ha de tenir-se en compte és la que tota situació sobre la qual actua l'assistent social conté aspectes **ètics**, ja que es dirigeix a aconseguir el que es considera "bo" o millor

<sup>22</sup> Document de Teresópolis, *Metodología del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas, 1970, p. 46.

per a les persones implicades en aquesta situació. El treball social sempre ha tingut per objecte la consecució d'un ordre més just i la millora i desenvolupament personal d'aquells als qui va dirigit. El mètode tindrà necessàriament per objectiu arribar a una acció que obtingui un resultat positiu per a les persones i per a la societat. Això està arrelat sens dubte en valors ètic-filosòfics de la societat històrica del moment present i de la idea que de l'home i de la societat té el propi assistent social.

Si bé és cert que el treball social es dirigeix a l'home i pretén "el bé" d'aquest home, tot el que es considera bo està influenciat per la ideologia de la persona o institució que vol procurar aquest bé. Potser és en aquest punt on rau una de les majors dificultats per determinar la funció de la professió en la societat. Certament, aquesta s'ha desenvolupat en el marc d'una teoria democràtica de l'organització social, però el ventall que ofereix aquesta orientació teòrica és tan ampli, que als extrems poden haver-hi posicions antagòniques.

### 2.3. Metodologia del treball social

La metodologia és la ciència del mètode. La seva funció és l'elaboració dels conceptes bàsics i trobar els instruments que un mètode ha d'utilitzar per obtenir la fi proposada, és a dir, la metodologia ha de cuidar que l'aplicació del mètode es faci de manera coherent d'acord amb els objectius proposats.<sup>23</sup>

Si el mètode en si podem dir que és neutre, mancat d'ideologia, la metodologia, en canvi, cerca una millor aplicació i utilització dels instruments i de les tècniques per a la finalitat determinada que, segons la seva concepció de la realitat, té l'impulsor o realitzador del mètode.

Es potser per aquesta causa que el tema de la ideologia s'ha debatut fortament entre els assistents socials. L'intent de donar una estructuració renovadora al mètode de treball social parteix d'una nova visió de la realitat social en la qual sens dubte ha tingut una gran influència el pensament marxista. Molts professionals, davant la crisi del treball social, van situar la renovació del mètode en les bases del materialisme dialèctic. El procés del coneixement ha de ser progressiu però sempre serà incomplet ja que el món no està "acabat". El coneixement humà opera per divisió i separació; fa síntesis parcials que, si bé són necessàries, no poden oblidar que hi ha una totalitat constitutiva de la realitat a la qual no es pot arribar més que per aproximació.<sup>24</sup>

Els anomenats "mètodes tradicionals" es veien units a una ideologia liberal que posava l'accent sobre el problema personal i psicològic, feia la persona única responsable de la seva situació i pretenia la integració –entesa com a acomodació–, com a pretesa solució als problemes de totes les

23 **Gran Enciclopèdia Catalana**, vol. 10, pg. 30.

24 Vegeu a **Revista de Treball Social**, núm. 58. p. 91-112, la ponència de las VI Jornadas de Levante, "Trabajo Social dentro del proceso de cambio", **Gran Enciclopèdia Catalana**, vol. 9, p. 720.

situacions i/o actituds diferenciades dels models propugnats per la majoria hegemònica de la societat. Es va fer una crítica radical d'aquests mètodes, en alguns casos, al nostre parer poc profunda i analítica, i massa generalitzadora. No volem dir amb això que estem d'acord amb uns principis i en desacord amb uns altres. La renovació metodològica s'ha vist necessària principalment perquè els mètodes del treball social havien estat concebuts en un context i en una pràctica totalment diferents a la nostra realitat, perquè els assistents socials havíem arribat a una comprensió més àmplia i profunda de la nostra problemàtica social i hi havia un buit en el contingut del treball social com a professió. En l'actualitat, es pot afirmar el següent:

- 1) S'ha superat el criteri que el treball social havia de tenir un enfocament ideològic únic i és acceptat que el mètode pugui ser aplicat per persones de valors ideològics diferenciats. En conseqüència, "cap professió pot obligar a triar una ideologia determinada i és impossible canviar l'opció personal pel fet d'estudiar una carrera concreta. Veiem la necessitat urgent de ser conscients que el nostre treball, si som coherents, ve determinat per la nostra manera de veure el món i no té sentit que tractem d'**uniformar-nos**".<sup>25</sup>
- 2) S'ha deixat de veure l'home com a únic artífex del seu problema i s'accepta que la societat pot ser també generadora de conflictes per a aquelles persones o grups que no s'adapten, voluntàriament o no, als models acceptats per la majoria.

És possible, doncs, trobar-nos amb diferents posicions metodològiques i és de desitjar que arribin a aclarir-se i a expressar-se diferents opcions. Per a un treball en equip serà indispensable un mínim d'entorn ideològic entre els seus components. La manifestació ideològica de l'assistent social no vol dir, no obstant això, que la professió pugui confondre's amb l'acció política de partit. Creiem que una activitat professional, per definida que estigui ideològicament, no ha de ser mai una acció política partidista.

---

<sup>25</sup> Vegeu informació sobre el **Seminario Permanente "Metodología del Trabajo Social"** organitzat a G. I. T. S. durant el 1975-77.