

RTS

Revista de Treball Social

número 213 - agost 2018

La professió davant del mirall (I)

The profession under the looking glass (I)



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

Directora: Rosa M. Ferrer Valls

Sotsdirectora: Pepita Vergara Beltrán

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

Suport tècnic: Jaume Ferrández Rubió

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

Disseny de les cobertes: Jordina Tió

Disseny interior: Ester Lozano Vivó

Correcció d'estil i traducció: Miquel Saumell Santaeugènia

Traducció i correcció angles: Nicholas G. Charles Colomina

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

Dipòsit legal: B-19535/1968

ISSN: 0212-7210

ISSNe: 2339-6385

Tiratge: 600 exemplars en edició impresa

Versió en línia en català i castellà consultable a www.tscat.cat

Edita: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Portaferrissa 18, 1r 1a - 08002 Barcelona

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

Adreça electrònica: rts@tscat.cat

Subscripcions: www.tscat.cat

Junta de Govern del Col·legi

Degana: Conchita Peña Gallardo

Vicedegana 1a: Marga Garcia Canela

Secretari: Juan Manuel Rivera Puerto

Vicesecretària: Lucía Guerrero Ruiz

Tresorera: Mercé Civit Illa

Vicedegana 2a: Núria Trepal Secanell

Vicedegà 3r: Jaume Fort Cònsul

Vicedegana 4a: Emma Pérez Pla

Vicedegana 5a: Gemma Solanas Bacardit

Vicedegana 6a: Caterina Cortés Sabaté

Vocals: David Rodríguez Abellán

Montse Pérez Escobar

Juan Roman Roldan

Arantza Rodríguez Juano

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

Sumari

■ Editorial	5
■ A fons	
Quina formació per a quines competències? Reflexions sobre la formació de les treballadores socials <i>Núria Fustier i Garcia</i>	11
Gestionar més per intervenir millor en serveis socials d'Atenció Social Primària <i>Jose Ignacio Santás García</i>	25
Les xarxes socials com a finestra d'oportunitat per al treball social <i>Belén Navarro Llobregat</i>	41
L'estat de la professió al nostre entorn. Una mirada intergeneracional <i>Josep Maria Mesquida González</i>	52
El paper actual dels col·lectius professionals de treball social <i>Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia, Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga, Federación Europea del Trabajo Social, Àgora de Treball Social</i>	71
■ Altres temes d'interès	
Resiliència, trauma i persones refugiades <i>Jordi Navarro Lliberato</i>	91
Justícia restaurativa en la jurisdicció de menors. Reflexions a partir d'una intervenció de reunió restaurativa <i>Imma de Malibrán Pagès i Lúdia Casadevall Dalmases</i>	104
El paper del treballador social sanitari en una Unitat de Identitat de Gènere infantil i juvenil, a <i>Social Work in progress</i> <i>Agustín Bonifacio Guillén</i>	117
XIII Congreso Estatal de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud <i>Pepita Rodríguez i Molinet</i>	128

■ Miscel·lània

Marina	133
Diari d'hivern	136

■ Prestatge dels llibres

Human development in fragmented societies	141
Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España	143
Te quiero hasta el cielo	146

■ La revista

Publicacions	151
Normes per a la presentació d'articles a la <i>Revista de Treball Social</i>	152
Butlleta de subscripció	155

Editorial

Quan pensem i parlem de treball social és inevitable fer-ho des de l'imaginari de tots aquells que, d'una manera o altra, el fan possible i tenint en compte les tasques que duen a terme. Els que investiguen, creen coneixement i fan docència. Els que planifiquen i els que coneixen l'àmbit de primera mà, treballant cos a cos amb la ciutadania. Tots els que davant dels nous reptes d'un canvi social imparabile es qüestionen i cerquen nous camins per contribuir a construir una societat més justa. Són, som, els professionals del treball social.

Avui posem la mirada sobre nosaltres. Volem mirar-nos i pensar-nos com a professionals i per això volem plantejar quin és el perfil professional que caldria. Per poder-ho fer amb tranquil·litat i sense pressa, hi dediquem dos números, els darrers del nostre equip de redacció de la RTS.

Volem tractar els temes de manera que ens ajudin a reflexionar sobre on som, però sobretot cap a on hauríem d'anar perquè la nostra feina continuï sent útil a la societat. Volem preguntar-nos sobre la importància de la formació, sobre la disciplina pròpia del treball social i les tendències que hi ha a Europa. Volem tenir molt en compte la nostra responsabilitat i com ha canviat l'actitud i la visió de la ciutadania vers la nostra tasca i el que esperen de nosaltres.

Intentem saber si hi ha diferències generacionals, i esbrinar el que ens motiva de la feina i el que ens anima a seguir endavant. Hem volgut copsar també quin paper tenen actualment els col·legis professionals i si valorem les experiències d'altres organitzacions de treballadors socials.

Veiem com les noves tecnologies i el treball en xarxa obren moltes possibilitats per explorar, tant per compartir coneixements i experiències, com en la mateixa pràctica del treball social. Una pràctica que, com aporten alguns articulistes, cal que es vagi revisant per ordenar el treball social i diferenciar-lo de la burocràcia administrativa d'un sistema de serveis socials que permet accedir a un seguit de prestacions i recursos.

Al segon número continuarem abordant els canvis generacionals des de la perspectiva acadèmica i dels estudiants que comencen la seva formació. Tanmateix, aportarem una reflexió sobre el fet diferencial de ser home per a l'exercici del treball social, una professió exercida tradicionalment per dones.

Tractarem dos aspectes de gran rellevància en la pràctica del treball social. D'una banda, la dimensió política, tant la que forma part de l'espai privat del professional com l'impacte social i polític de l'exercici del treball social. De l'altra, la importància dels vincles i dels afectes que es posen en joc en el treball social, més enllà de la relació professional.

Ens sembla interessant tancar aquest tema dedicat a les treballadores i els treballadors socials amb una mirada analítica d'una realitat especialment present a l'àmbit social però també en d'altres. Es tracta de pensar sobre la proliferació de professions que coexisteixen amb el qualificatiu de *social* i que tot sovint plantegen dificultats pel que fa a l'especificitat de la tasca de cadascú i a la interacció dels professionals per a un treball interdisciplinari. Esperem que pugui ser útil per a tothom.

Com sempre, comptem amb diversos articles a la secció d'altres temes d'interès, innovadors i d'àmbits encara poc explorats pel treball social: resiliència, trauma i persones refugiades, justícia restaurativa i el treball social en una unitat d'identitat de gènere infantil-juvenil.

Al llarg dels dos números de la revista podrem veure si hem aconseguit algunes respostes a les qüestions plantejades. Si més no, esperem que ens ajudin a pensar.

When we think and talk about social work inevitably we do so from the standpoint of the worldview of all of those people who in one way or another make it possible, taking into consideration the tasks they carry out: those who investigate, create knowledge and teach, those who plan and those who have a first-hand acquaintance with the field, working shoulder to shoulder with citizens; all of those who, when faced with new challenges brought about by unstoppable social change, question themselves and seek new pathways to help build a fairer society. They are and we are social work professionals.

In this issue, we are turning the spotlight on ourselves. We want to examine and conceive ourselves as professionals; accordingly, we want to consider what professional profile is required in this field. To address this task calmly and steadily, we are devoting two issues to it, the last to be prepared by our editorial team at the RTS.

We strive to address the topics in such a way that it helps us to reflect on where we are, but in particular where should we go to ensure our work remains useful to society. We want to question the importance of training, the specific discipline of social work and the trends seen in Europe. We want to take our responsibility greatly into consideration and review how citizens' attitudes and perspectives have changed with regard to our task and what they expect from us.

We aim to establish whether generation-based differences exist and to decipher what encourages us in our work and what drives us forward. We have also sought to determine what the current role of professional associations is and whether we value the experiences of other social workers' organisations.

We observe how new technologies and networking pave the way for many possibilities to explore both when it comes to sharing knowledge and experience and when exercising social work. As many columnists have indeed pointed out, it is a practice that needs to be reviewed constantly in order to organise social work and set it apart from the administrative bureaucracy of a social services system in order to allow access to a host of services and resources.

In the following issue we will continue to address generation-based changes from the standpoint of academics and students who are embarking on their training. Moreover, we will offer a reflection on the distinguishing trait of being a man when it comes to the practice of social work, a profession traditionally performed by women.

We will cover two highly significant aspects in the practice of social work: the political dimension, both with regard to the private setting of the professional and the social and political impact of the practice of social work; and the importance of the ties and attachment that comes with social work, beyond professional relations.

It seems interesting to conclude this issue devoted to social workers by offering an analytical review of a reality that is especially pervasive in the social sphere, although also present in others: namely, thinking about the proliferation of professions that coexist under the label “social” and which often entail difficulties in terms of the specific nature of the task of everyone and the interaction of professionals for an interdisciplinary endeavour. We hope it will prove useful to everyone.

As always, there are several papers in the section on other issues of interest that are innovative or pertain to fields that have been scantily explored by social work: resilience, trauma and refugees, restorative justice and social work at a children’s/ youth gender identity unit.

Throughout the two issues of the journal we will be able to assess whether we have managed to answer some of the questions raised. In the very least, we hope they encourage us to think about it.



A fons

Quina formació per a quines competències? Reflexions sobre la formació de les treballadores socials

Gestionar més per intervenir millor en serveis socials d'Atenció Social Primària

Les xarxes socials com a finestra d'oportunitats per al treball social

L'estat de la professió al nostre entorn. Una mirada intergeneracional

El paper actual dels col·lectius professionals de treball social

Quina formació per a quines competències? Reflexions sobre la formació de les treballadores socials

What training is needed for which skills? Reflections on the training of social workers

Núria Fustier i Garcia¹

Resum

La formació de les professionals del treball social és un procés que ha de ser abordat de manera global, des de la perspectiva de tota la carrera professional: des de la formació bàsica fins als postgraus i la formació contínua.

En aquest escrit es reflexiona sobre la formació i el seu disseny partint de la definició del treball social i del seu objecte, proposant enfortir la formació en les aportacions teòriques pròpies del treball social: paradigmes, models, mètodes i tècniques. Situant les aportacions de la resta de les ciències socials com a instruments per al desenvolupament de la professió i la disciplina acadèmica.

Finalment, es defensa la necessitat d'articular la recerca com a part del procés formatiu i la participació en la recerca de tots els agents vinculats al treball social.

Paraules clau: Objecte dels serveis socials, treball social, formació, professionals, competències.

Per citar l'article: FUSTIER i GARCIA, Núria. Quina formació per a quines competències? Reflexions sobre la formació de les treballadores socials. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 11-24. ISSN 0212-7210.

¹ Professora associada. Departament de Treball Social i Serveis Socials. Facultat d'Educació. UB consultoria.social@nuriafustier.com

Abstract

The training of social work professionals is a process which should be addressed from a global standpoint taking into consideration the professional career as a whole: from basic training to postgraduate qualifications and continuing training.

This paper reflects on training and the design of it based on the definition of social work and its purpose, proposing to strengthen training in theoretical contributions specific to the field of social work: paradigms, models, methods and techniques. Contributions from the remaining social sciences are established as instruments in order to develop the profession and the academic discipline.

Lastly, the paper champions the need to tailor research as part of the training process and to ensure all stakeholders associated with social work become involved in research.

Key words: Purpose of social services, social work, training, professionals, skills.

La formació de les treballadores socials en el context del sistema de serveis socials requereix pensar el procés formatiu des d'una perspectiva global; això implica, entre altres elements, tenir en compte les diferents fases per les quals una treballadora social pot passar al llarg de la seva vida professional. La formació no s'acaba en el disseny dels estudis de grau, sinó que ha de tenir un marc global que inclogui la formació de postgrau i la formació contínua i, a més, ha d'incorporar la recerca com a font d'actualització dels coneixements teòrics i pràctics del treball social.

En aquest article pretenc fer una reflexió centrada en quatre eixos:

- La formació de les treballadores socials des de la perspectiva de la mateixa definició del treball social i del seu objecte.
- Els àmbits de treball: el sistema de serveis socials com a àmbit principal, però no exclusiu; incloent-hi també les altres polítiques socials sectorials (sanitat, educació, justícia, habitatge, ocupació...).
- Adequació de la formació a l'evolució de la carrera professional: les diferents necessitats formatives segons el moment de la pràctica, la vinculació de la pràctica amb la teoria.
- Innovació i renovació des d'una perspectiva teòrica i pràctica: la recerca i la implicació dels diferents agents.

La formació des del concepte i objecte del treball social

El punt de partida per a la formació de les treballadores socials és, des de la meua perspectiva, la definició del treball social i la del seu objecte. És fonamental, partint d'aquestes definicions, identificar quines són les bases comunes per al desenvolupament de l'activitat professional, transcendent un àmbit de treball concret perquè, tot i que diferents àmbits de treball tenen diferents contextos legals i tècnics, cada professió s'hi incorpora per aportar el seu valor afegit: els seus marcs teòrics i lògics i les seves estratègies, metodologies i tècniques.

La formació de les treballadores socials hauria de centrar-se en el desenvolupament d'aquests marcs teòrics i lògics, les metodologies i les tècniques que li són pròpies a partir de la definició del treball social i complementar-les amb les aportacions de les altres ciències socials i, a partir d'aquí, incorporar els àmbits de treball amb les seves especificitats.

Així doncs, em plantejo que pensar en la formació que haurien de tenir les treballadores socials ens duu directament a dues qüestions clau: com definim el treball social i quin és l'objecte del treball social.

Pot semblar senzill definir el treball social però la realitat és que, al llarg de la història, la definició ha anat variant, com molt bé recull Natividad de la Red (1993) a *Aproximaciones al Trabajo Social* en un repàs a les aportacions de diferents autors. En l'àmbit internacional la primera definició és la proposta de Bartlett de 1958 (BARTLETT, 1958, citada per RODE, 2017) per a la National Association of Social Workers (NASW) i que inclou els valors, el propòsit i el coneixement (mètode, tècniques i habilitats). Aquesta proposta va ser desenvolupada per la NASW en les dècades següents, ampliant-ne la visió. La International Federation of Social Workers (IFSW o FITS) fa la primera proposta de definició l'any 1982 (RODE, 2017: 66), que es va ampliant i modificant fins a arribar a la definició adoptada tant per la IFSW com per la International Association of Schools of Social Work (IASSW) l'any 2014:

El treball social és una professió basada en la pràctica i una disciplina acadèmica que promou el canvi i el desenvolupament social, la cohesió social i l'enfortiment i l'alliberament de les persones. Els principis de la justícia social, els drets humans, la responsabilitat col·lectiva i el respecte a la diversitat són fonamentals per al treball social. Amb el suport de les teories del treball social, les ciències socials, les humanitats i els coneixements indígenes, el treball social involucra les persones i les estructures per fer front als desafiaments de la vida i augmentar el benestar (FITS, 2014).

Però, la realitat ens mostra que no és tan fàcil quan la pròpia FITS afegeix, a continuació, que «aquesta definició pot ser ampliada a escala nacional o regional» (FITS, 2014).

Tot i així, aquesta definició ja ens dona una primera imatge perquè ens diu:

- Què és: «una *professió* basada en la pràctica i una *disciplina acadèmica*».
- Els seus *objectius*: «promou el canvi i el desenvolupament social, la cohesió social i l'enfortiment i l'alliberament de les persones».
- Els seus *principis*: «justícia social, els drets humans, la responsabilitat col·lectiva i el respecte a la diversitat».
- La seva *base conceptual o teòrica*: «teories del treball social, les ciències socials, les humanitats i els coneixements indígenes».
- I, finalment, *com es desenvolupa*: «involucra les persones i les estructures per fer front als desafiaments de la vida i augmentar el benestar».

Però aquesta definició, que pel fet de ser global necessàriament ha de ser àmplia, és poc operativa a l'hora de definir l'objecte del treball social tot i que aquesta és la clau que ens hauria de servir de guia a l'hora de la formació de les futures professionals.

Veient que la definició comuna a tot el treball social és tan àmplia podríem pensar que, als efectes de la concepció de la formació de les treballadores socials, possiblement és més interessant centrar-nos en l'**objecte** del treball social. L'objecte és, d'acord amb Iuarte Tellaeche (1990: 53) “aquello que constituye su materia de conocimiento y que requiere de un ejercicio sistematizado de las facultades mentales para alcanzar una finalidad determinada”,² i Zamanillo (1999) destaca que la definició de l'objecte, en el sentit dels fets o fenòmens que poden ser objecte d'investigació, és un dels requisits bàsics per a la investigació i no podem parlar de disciplina acadèmica si no podem desenvolupar una investigació que en permeti el desenvolupament; sense el coneixement científic i acadèmic el treball social quedaria reduït a una professió pràctica. Però, com assenyala la mateixa Teresa Zamanillo, la “cuestión del objeto del trabajo social es mucho más compleja de lo que a simple vista parece. Las elaboraciones sobre el mismo han sido confundidas con *aspectos prácticos y aparecían así*, las más de las veces, identificadas con los objetivos, con los sujetos de la intervención o con el campo profesional o el ámbito de estudio” (ZAMANILLO, 1999: 14).

El debat sobre l'objecte és complex i, d'alguna manera, la complexitat ha influït en el disseny i la implementació de la formació en la mesura que l'objecte defineix el nucli central del que ha de ser la formació de les treballadores socials. De nou,

² La cursiva és del text original.

igual que amb la definició del treball social, diferents èpoques han tingut diferents propostes per a la definició de l'objecte com assenyala la mateixa Teresa Zamanillo (1999) o, més recentment, María José Aguilar (2013), i tenir en compte el debat obert en aquest punt tan rellevant i bàsic per a la definició de la professió hauria de formar part de la formació més bàsica perquè reconèixer la diversitat d'enfocaments i paradigmes ens ha d'ajudar a fer créixer el treball social com a disciplina científica.

A continuació he seleccionat tres definicions de l'objecte com a mostra de la diversitat existent:

Red (1993: 166)	«Hombre determinado por una necesidad que emprende su búsqueda para satisfacerla, poniendo en juego su dinámica humana y su experiencia de movilización social.»
Zamanillo (1999)	«Todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal.»
Aguilar (2013: 53)	«La interacción entre el sujeto en situación de necesidad y/o en situación-problema y su entorno social. Este sujeto (que puede ser individual o colectivo, y busca desarrollar su potencial humano y social) debe ser siempre estudiado, comprendido y tratado en su situación de necesidad y/o en su situación-problema o de cambio. Tanto el sujeto-en-su-situación, como el entorno han de ser entendidos como sistemas relacionales inter-retro-actantes que intentan dar respuesta a las necesidades y problemas.»

Observem que, tot i que hi ha elements comuns, hi ha diferències d'enfocaments que responen a diferents paradigmes i marc teòrics i tots ells han contribuït a desenvolupar el treball social al llarg de la història perquè, precisament, el coneixement es construeix a partir de l'anàlisi de les realitats i de les teories que l'expliquen per ampliar-les o rebatre-les. Per això penso que és del tot imprescindible reforçar el coneixement d'aquests marcs paradigmàtics i des d'aquests marcs, les diferents teories que s'han anat construint en el treball social al llarg de la història.

El recent estudi elaborat pel GRITS (FERNÁNDEZ et al., 2016) mostra un coneixement limitat sobre els models i teories del treball social i que el seguiment d'un o altre és el resultat de factors diversos (moment en què s'estudia la carrera, formació contínua...) més que no pas el fruit d'un estudi profund i reflexiu a partir de l'anàlisi de les diferents teories i dels paradig-

Alguns participants mostren desconeixement de l'existència de teories pròpies de treball social

mes que els emmarquen. És molt significatiu, i imagino que per això s'assenyala, l'aportació que es fa dels grups de discussió (FERNÁNDEZ et al., 2016: 99) on alguns participants mostren desconeixement de l'existència de teories pròpies de treball social i altres fan referència a la influència de teories d'altres disciplines i la barreja de models com una de les característiques pròpia del treball social.

Un repàs breu al pla d'estudis de Treball Social a la Universitat de Barcelona mostra que els models teòrics del treball social s'aborden, específicament, en una sola assignatura de 6 crèdits, enfront del conjunt de crèdits dels estudis, que són 240; una assignatura que és també la que aborda el tema de la intervenció individual i familiar. Possiblement altres assignatures també aborden aquests marcs teòrics, però sembla estrany que el temps dedicat a les teories pròpies del treball social tingui una representació explícita tan minsa en el programa d'estudis i vinculades únicament a l'anomenat treball social individual i familiar, cosa que no deixaria de ser un cert reconeixement als propis límits del desenvolupament teòric.

Per altra banda, la pràctica del treball social comporta l'ús de metodologies i tècniques i, des de la meua perspectiva, destinem poc temps a la formació bàsica en alguns d'aquests aspectes, a més de seguir el model tradicional de divisió del treball social "individual o de cas, grupal i comunitari", que, com suggereix Teresa Matus "suposa una classificació d'acord amb els suposats «subjectes» que, ironitzant, respon a dividir la disciplina segons que treballi amb uns, alguns o amb molts" (MATUS, 2017: 66), i assenyala que aquesta divisió ni tant sols es fa d'acord amb els referents històrics; i és moment d'assenyalar que habitualment s'ha traduït *social case work* com "treball social individual" i la mateixa Mary Richmond aclareix, al seu llibre *What is social case work?*, que "El «cas» del treballador social és la situació o problema social particular -no la persona o persones implicades"³ (RICHMOND: 1922: 27). De la mateixa manera, segueix assenyalant Matus, hi ha una certa focalització en les àrees (comunitat, família, salut...) i això podria dur a pensar que "«ser» treballador social tindria molt més a veure amb l'àmbit en què es desenvolupa que amb seleccionar posicions a l'interior d'un corpus d'enfocaments en treball social" (MATUS, 2017: 67).

En resum, per acabar aquesta primera part, l'evolució de la definició de treball social i la diversitat de conceptualitzacions que ha tingut, i té encara avui, el seu objecte responen a l'existència i influència de diferents paradigmes i és imprescindible reforçar el seu coneixement per part de les treballadores socials durant el seu període de formació, especialment, durant la formació bàsica, però no únicament, perquè el tre-

³ Traducció pròpia a partir del llibre original de 1922.

ball social com a disciplina evolucionaria i els i les professionals del treball social no poden quedar aturades en el moment en què van fer els seus estudis universitaris.

Reforçar aquest vessant implica centrar-se en el treball social de manera prioritària, però, també, abordar els paradigmes que donen sentit a les diferents teories i que es vinculen amb altres disciplines (epistemologia, sociologia, ciència política, dret, psicologia, antropologia, pedagogia...), però sempre vinculades amb el treball social, més que fent una introducció general a aquestes disciplines que pot constituir un coneixement molt superficial i poc vinculat amb la seva aplicació pràctica i, també, per què no, teòrica. Al mateix temps, caldria reforçar la formació d'aquest "corpus d'enfocaments" de què parla Teresa Matus perquè siguin les professionals les que escullin en cada moment quin és el marc i la metodologia més adequada per dur a terme la seva intervenció.

...siguin les professionals les que escullin en cada moment quin és el marc i la metodologia més adequada per dur a terme la seva intervenció

Els àmbits del treball social

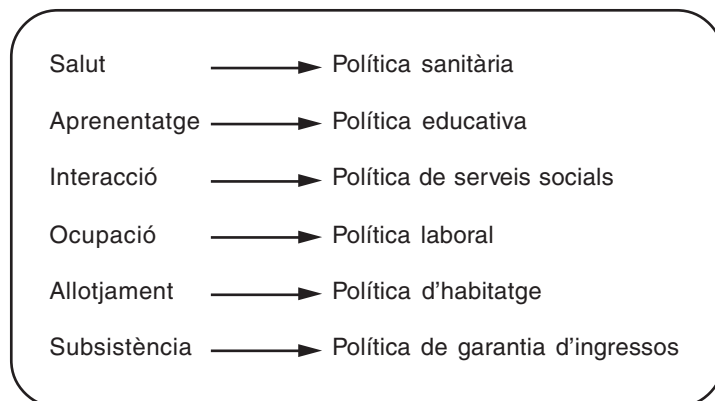
El segon element de reflexió en relació amb la formació de les treballadores socials que vull abordar és l'àmbit des d'on s'exercita el treball social i el que aquest àmbit o àmbits necessiten del treball social.

El treball social té el seu camp de desenvolupament en les polítiques socials, però no hi és present en totes de la mateixa manera i, fins i tot, en alguns casos té una presència poc rellevant o, simplement, no se'l té en compte. Començaré aquest apartat fent un breu repàs de les polítiques socials sectorials i em centraré, després, en el sistema de serveis socials en tant que és l'àmbit en què el treball social té una presència més generalitzada i més rellevant.

Les polítiques socials es poden definir com aquelles que "donen resposta o ofereixen satisfactors a una sèrie de necessitats socials (incloent-hi aspiracions legítimes de desenvolupament humà) mitjançant la provisió (pública en algun sentit o mesura) d'una sèrie de prestacions i serveis, prestacions i serveis la percepció o gaudi dels quals, eventualment, pot resultar un dret social" (FANTOVA, 2014).

Per tal d'ordenar aquestes respostes, les polítiques socials s'estructuren sectorialment donant resposta a una necessitat principal; així, en el nostre context és força habitual parlar de sis polítiques sectorials que donen resposta a sis necessitats o, com assenyala el mateix Fantova (2014: 119), "promouen i protegeixen béns amb significat o valor universal", i seguint el seu mateix esquema ho representariem de la manera següent:

Il·lustració 1: Les polítiques sectorials



Font: Elaboració pròpia a partir de Fantova (2014: 121).

Ens centrem ara, com havíem avançat, en el sistema de serveis socials, que també ha protagonitzat debats intensos pel que fa a la seva conceptualització; diversos autors han reflexionat sobre la definició dels serveis socials i el seu objecte. A la il·lustració 1 es pot veure que he adoptat la proposta de Fantova sobre l'objecte del sistema de serveis socials: "la interacció humana, entesa com l'ajustament dinàmic entre autonomia personal (capacitat de desenvolupament) i integració relacional (suport informal disponible per les xarxes familiars i comunitàries)" (FANTOVA, 2008), però aquest debat concret no és, tampoc, un debat pacífic.⁴

A partir de l'anàlisi dels textos, tant teòrics com normatius, podem veure que hi ha dues grans interpretacions del que són els serveis socials: una de molt àmplia que inclou objectius ambiciosos que correspondrien, pràcticament, a tot el sistema de benestar, i una de molt restrictiva que situa els serveis socials en un espai residual, donant cobertura a aquelles necessitats que els altres sistemes no són capaços d'assumir (FANTOVA et al., 2005: 11-12).

La primera definició la podem trobar, per exemple, a la Llei de serveis socials de Catalunya (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, 2007), que diu, en el seu article 3: "Els serveis socials tenen com a finalitat **assegurar** el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones". A continuació es defineixen el que

⁴ Per veure un resum de les aportacions més recents al debat sobre l'objecte dels serveis socials, vegeu "Identidad y estrategia de los servicios sociales" (FANTOVA, 2015).

són les necessitats socials: les que repercuteixen en l'autonomia personal i el suport a la dependència, en una millor qualitat de vida personal, familiar i de grup, les relacions interpersonals i social i el benestar de la col·lectivitat; i, finalment, defineix les necessitats bàsiques com les que tenen a veure amb la subsistència i la qualitat de vida.

En canvi, la segona definició concep els serveis socials com un sistema residual, sense contingut propi, al qual se li encarrega que reculli tot allò que els altres sistemes de protecció no poden assumir (FANTOVA et al., 2005: 12). Aquesta definició és la que trobem en normatives destinades a abordar alguns aspectes com l'allotjament o la subsistència (ingressos mínims) que correspondrien a altres polítiques sectorials, però que acaben aterrant a la taula dels professionals de serveis socials: posem com a exemple d'aquesta visió residual i substitutiva d'altres sistemes la regulació establerta a la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica (2015), on s'estipula que els criteris per determinar el risc d'exclusió residencial són exclusivament de renda (article 5.10) i només si se superen els ingressos estipulats els serveis socials poden valorar l'existència d'exclusió residencial, però, alhora, s'estableix que, en el cas de la pobresa energètica, les companyies subministradores demanaran informe als serveis socials per determinar si compleixen els requisits de l'article 5.10 (regulat als articles 6.4 i 9) i es posa un termini per a l'emissió d'aquests informes. És a dir, no es demana al sistema d'habitatge o al sistema de garantia de rendes que emetin els informes preceptius sobre el nivell de renda de les persones (tota la llei fa referència continuada i exclusiva a límits d'ingressos per fixar accés a la cobertura que proposa), sinó que es deriva als serveis socials.

Com ja assenyalava fa anys Amaya Ituarte, en el moment de construcció del sistema de serveis socials hi ha hagut una certa identificació, de forma confosa segons Amaya Ituarte, entre serveis socials i treball social; en la mesura que es defensava que "els serveis socials són *el camp d'actuació dels assistents socials i només d'ells*"⁵ (ITUARTE TELLAECHÉ, 1990: 51). Més tard, Xavier Pelegrí Viaña (2014) recupera aquesta idea d'Amaya Ituarte i la complementa amb les crítiques que fa Teresa Zamanillo a la conceptualització de l'objecte del treball en el "binomi necessitats-recursos", perquè entén que no deixa de ser una simplificació vinculada al funcionament d'un sistema de caire administratiu, burocràtic.

Les dues concepcions del sistema de serveis socials són radicalment diferents i les habilitats i coneixements necessaris en una o altra seran, també, totalment diferents.

En el moment de construcció del sistema de serveis socials hi ha hagut una certa identificació, de forma confosa segons Amaya Ituarte, entre serveis socials i treball social

⁵La cursiva és de l'original.

Ara bé, des de la meua perspectiva, en la formació bàsica (després ja abordarem la formació de postgrau i la contínua), és prioritari, com deia en l'apartat anterior, centrar-se en el treball social i situar les polítiques socials sectorials (totes elles) com a àmbits en què es pot desenvolupar el treball social. Òbviament el sistema de serveis socials és el que acull més professionals i, possiblement, seria el que en altres disciplines dirien un "hàbitat natural" per al treball social, però també ho és per a altres professionals de la intervenció social. Per això el sistema de serveis socials ha de ser inclòs de manera especial en el pla d'estudis, tot i que caldria incidir en alguns aspectes:

- Conceptuar el sistema de serveis socials com una de les *polítiques socials* sectorials de l'estat del benestar (un dels pilars): els serveis socials en el seu context.
- Incidir en el caràcter *interconnectat* de les polítiques socials sectorials per assolir el benestar de la societat: cap sistema per si sol pot assolir el benestar global de la ciutadania.
- Incorporar el *debat sobre l'objecte i els límits* del sistema de serveis socials, més enllà del que estableixen les normes i de l'evolució històrica: l'anàlisi crítica de l'objecte que s'ha assignat als serveis socials.
- Destacar el *caràcter multidisciplinari* del sistema de serveis socials vinculant-ho amb el rol propi del treball social.

Tot i la importància del sistema de serveis socials per a la pràctica del treball social, en una fase de formació bàsica és de vital importància aprofundir en la resta de les polítiques sectorials: la seva configuració, les seves lògiques de desenvolupament, la forma en què es legitimen i, finalment, les seves carteres de serveis, així com en el paper a desenvolupar per part de les professionals del treball social. Entenc que s'hauria d'incidir més a posicionar el treball social en les diferents polítiques sectorials, especialment en aquelles on té una representació limitada (educació, habitatge, ocupació...), en comptes de seguir amb la línia de traslladar al sistema de serveis socials, en tant que és el sistema que té treballadores socials, l'atenció d'aquelles persones que són excloses d'aquests altres sistemes. Incorporar aquesta anàlisi des de la formació bàsica pot ser un pas endavant en la consolidació tant de la professió com del mateix sistema de serveis socials, separant objectius i finalitats.

En síntesi, els àmbits del treball social són les diferents polítiques socials sectorials i, per tant, aquestes polítiques han de formar part de la formació bàsica i, en diferent mesura, de la resta de la formació. El paper que el treball social té en el sistema de serveis socials ha de ser reconegut en la formació de les futures professionals, però sense oblidar que aquest és un dels àmbits de treball però no l'únic i que el que configura realment el treball social com a disciplina acadèmica i com a professió no és el seu àmbit de treball sinó el seu propi desenvolupament, recuperant el que ens deia Teresa Matus.

La formació al llarg de la carrera professional

Com deia al principi d'aquest article, la formació de les professionals del treball social s'ha de plantejar des d'una perspectiva global que contempli els tres eixos que configuren la formació de les professionals: la formació bàsica, la formació de postgrau i la formació contínua. Definim els termes, als efectes d'aquesta reflexió, de la manera següent:

- La *formació bàsica* és la que permet l'accés a la pràctica de la professió, és a dir, els estudis de grau.
- La *formació de postgrau* és la que es desenvolupa en l'entorn acadèmic i que busca l'especialització en un determinat àmbit. La durada, les condicions i els requeriments de la formació estan reglades.
- La *formació contínua* és la que permet l'actualització especialment sobre aspectes de la pràctica professional. La durada no està regulada ni tampoc les condicions i requeriments de la formació.

En l'actualitat la definició de la formació, des d'una perspectiva estratègica, queda restringida, a la pràctica, a la formació bàsica i, parcialment, a la formació de postgrau, mentre que la formació contínua queda en mans de les iniciatives de les diferents institucions i organitzacions que l'ofereixen.

Tot i així, la formació de postgrau en l'àmbit del treball social no gaudeix d'una especial fortalesa; fent una simple cerca a internet⁶ podem observar que només hi ha un títol oficial de postgrau (màster) específic de treball social, en concret el Màster de Treball Social Sanitari i un postgrau professionalitzador en Peritatge Social.⁷ La resta de formació de postgrau no és específica per a treballadores socials sinó que s'emmarca en l'acció social, la intervenció social o el benestar social; i forma part, a més a més, de programes no oficials.⁸ Una cerca en anglès ens permet observar que a diferents països sí que existeix l'oferta de "màster en treball social".⁹ Aquesta manca d'estudis de postgrau específics de treball social influirà, possiblement, en la recerca.

Pel que fa a la formació contínua no hi ha unes línies generals ni una planificació estratègica des de cap organisme; cada

⁶ Ítems de cerca: "treball social" + postgrau, "trabajo social" + postgrado, "social work" + "postgraduate degree".

⁷ El Màster de Treball Social Sanitari, l'únic oficial trobat en cerques a Espanya, l'ofereix la Universitat Oberta de Catalunya online; el Postgrau en Peritatge Social és un títol propi de la Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya.

⁸ Recordem que els programes de postgrau oficials (màsters) són aquells que tenen l'aval de l'Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació (ANECA) i són necessaris per cursar un doctorat. Els programes de postgrau universitaris o propis del centre depenen de cada universitat i el seu reconeixement és similar a la formació contínua.

⁹ Entre les universitats identificades n'hi ha tant al Regne Unit com als Estats Units.

Seria convenient promoure una reflexió àmplia amb diferents actors que promogui diverses línies de formació, de postgrau i contínua, que ofereixin a les treballadores socials no només actualització en aspectes pràctics sinó, també, en nous marcs conceptuals

organització o entitat pot fer la seva pròpia oferta de cursos i sovint van orientats a aspectes molt pràctics perquè, sovint, els organitzadors i promotors d'aquesta formació són les entitats que contracten les professionals, i aquesta formació ha de servir per a una millor adaptació als llocs de treball o per al desenvolupament de la tasca. Quant a l'oferta de formació contínua, personalment no recordo cap oferta de curs que se centrés en les teories del treball social, per exemple, tot i que, des que vaig finalitzar la meua formació bàsica hi ha hagut moviments importants en aquest camp; per contra, sí que és factible trobar-ne sobre mètodes de treball, però pel que fa a la base teòrica del treball social sembla missió reservada per a la formació bàsica.

Així doncs, com poden (com podem) actualitzar-se (actualitzar-nos) les professionals en els marcs teòrics i conceptuals si no existeix oferta ni de postgrau ni contínua específica en treball social que inclogui aquests aspectes? Quin recurs (ens) queda a les professionals per actualitzar-se en aspectes teòrics un cop han finalitzat la seva formació bàsica?

En resum, seria convenient promoure una reflexió àmplia amb diferents actors que promogui diverses línies de formació, de postgrau i contínua, que ofereixin a les treballadores socials no només actualització en aspectes pràctics sinó, també, en nous marcs conceptuals.

La recerca: una oportunitat per a la renovació i la innovació

El darrer punt que volia abordar en aquesta reflexió sobre la formació és el de la recerca, perquè, des de la meua perspectiva, no es pot entendre la formació sense la recerca: són dos elements interrelacionats i difícilment separables. Sense recerca la formació i la professió no hauria evolucionat. Pensem que la mateixa Mary Richmond (1917) escriu el seu llibre clau, *Social Diagnosis*, a partir de l'anàlisi de milers d'històries i informes socials (documenta 10.871 consultes amb diferents fonts, comptant només la primera consulta per cada cas (RICHMOND, 1917: 469)).

La recerca és, des de la meua perspectiva, un element fonamental en la concepció de la formació; no és possible desenvolupar el treball social ni com a disciplina acadèmica ni com a pràctica professional sense que la recerca contribueixi al desenvolupament d'ambdues vessants. I, des d'aquesta perspectiva, caldria potenciar tot tipus de recerca, des de la més teòrica (conceptualitzacions, marc, paradigmes...) fins a la més pràctica i, sobretot, generar recerca que vinculi ambdós aspectes, perquè la recerca teòrica si no és aplicable a la pràctica tindrà una utilitat limitada.

Entenc, doncs, la recerca com el fil que uneix la formació, en tots tres nivells, i la pràctica professional; per això plantejo la necessitat de dotar-nos d'organitzacions que incorporin tant

l'àmbit acadèmic (que ja disposa de grups de recerca) com el professional; de nou, trobem una gran mancança d'organitzacions com les societats científiques en el camp del treball social¹⁰ que permetrien articular la recerca entre l'àmbit de la pràctica i l'àmbit de l'acadèmia.

El compromís amb la recerca ha d'implicar tots els actors implicats en el treball social: des de les universitats als col·legis professionals, passant per les administracions públiques i organitzacions on les treballadores socials presten serveis. Voldria, especialment, fer una crida a aquestes darreres perquè les organitzacions contractants incloguin la recerca, facilitant espais i temps per a la participació de les professionals, en la seva pròpia activitat, perquè els resultats beneficiaran el conjunt de la ciutadania. Prenguem nota de com altres disciplines tenen reconegudes les recerques i se'n promou la participació en fòrums professionals per intercanviar experiències. Garantim el rigor de la tasca feta, però donem espai per a la recerca també en els llocs de treball.

Reflexions finals

La formació de les treballadores socials és un procés que va més enllà dels estudis universitaris inicials, el grau, si realment ens creiem i assumim que no som només una "professió basada en la pràctica" sinó, també, "una disciplina acadèmica". Per això cal plantejar la formació des d'una perspectiva que entengui el procés de forma global, al llarg de la vida, incloent també la formació de postgrau i la formació continuada.

Quant als continguts, defensem que la formació, en qualsevol dels vessants, ha de posar el focus en el treball social ja que, tot i que sembli una obvietat, ens adonem que massa sovint les diverses ciències socials, que són complementàries i necessàries, acaben ocupant més temps que el mateix treball social en els plans de formació. Entenem que és imprescindible recentrar els estudis, mitjançant l'aprofundiment i l'ampliació, en les teories, mètodes i tècniques del treball social.

Ahora, no podem oblidar els àmbits de treball on es desenvolupa la pràctica del treball social i especialment el sistema de serveis socials. Però, tot i reconeixent el paper important d'aquest sistema per a la pràctica del treball social i, al seu torn, la importància de les aportacions que des de la professió es poden fer per a la construcció del sistema, cal no oblidar que en totes les polítiques socials sectorials hi participa, o hi pot participar, el treball social, i que totes han de formar part de la formació bàsica; mentre que l'especialització en els diferents àmbits podria formar part de formació de postgrau, fins i tot, adaptada a les diferents funcions que es poden desenvolupar.

¹⁰ Tenim coneixement de dues societats científiques en l'àmbit del treball social sanitari.

Finalment, la recerca ha de ser inclosa en la formació per part de tots els agents implicats en el desenvolupament del treball social: des de les professionals fins a les organitzacions on treballen, passant per la universitat i els col·legis professionals, i per això seria bo articular estructures flexibles que permetin la participació de tots en l'impuls de la recerca.

Bibliografia

- AGUILAR IDÁÑEZ, M. J. Trabajo social. Concepto y metodología. Madrid: Consejo General de Trabajo Social; Ed. Paraninfo, 2013.
- BARTLETT, H. M. Working definition of social work practice. *Social Work*, vol. 3, n. 2, 1958, p. 5-8. DOI 10.1177/1049731503251971.
- FANTOVA, F. ¿Qué servicios sociales necesitamos? *VI Jornadas sobre Servicios Sociales Comunitarios*, 2008. Disponible en línea en: <www.fantova.net>.
- FANTOVA, F. Diseño de políticas sociales. Fundamentos, estructura y propuestas. Madrid: Editorial CSS, 2014. ISBN 978-84-9023-225-5.
- FANTOVA, F. Identidad y estrategia de los servicios sociales. *Documentación social*, n. 175, 2015, p. 105-132.
- FANTOVA, F.; CASADO, D.; LÓPEZ-ARÓSTEGI, R.; SOTELO, H.; DÍAZ, J. *Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz: Dirección de Bienestar Social del Gobierno Vasco, 2005. ISBN: 9788578110796. Disponible en línea en: www.ej-gv.net.
- FERNÁNDEZ, J. (coord.); et al. La intervenció amb les famílies des del treball social. *Monogràfics de treball social*, 12, 2016. Barcelona: Col·legi de Treball Social de Catalunya.
- FITS. Definición global de treball social. En: IFSW, www.ifsw.org. 2014 Disponible en línea en: <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/> [Consulta: 11 enero 2016].
- ITUARTE TELLAECHÉ, A. Trabajo Social y Servicios Sociales: Aportes para una clarificación necesaria. *Documentación social*, vol. 79, n. 1, 1990, p. 49-63.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, 2007.
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, 2015. Disponible en línea en: <<http://portaldogc.gencat.cat/utilesEADOP/PDF/6780/1395384.pdf>>.
- MATUS, T. Ejercicios de punto ciego. Desafíos de innovación y gestión de calidad en los procesos de intervención social. En: LIMA FERNÁNDEZ, A. I.; PASTOR SELLER, E.; VERDE DIEGO, C. (coord.). *El trabajo social: construyendo comunidades sostenibles*. Cizur Menor: Thomson Reuters-Aranzadi, 2017, p. 46-81.
- PELEGRÍ VIAÑA, Xavier. Trabajo social y servicios sociales: una complementariedad diferenciada. Notas para el cambio de época. *Acciones e investigaciones sociales*, n. 34, 2014, p. 7-24.
- RED, N. de la. *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social, 1993.
- RICHMOND, M. E. *Social Diagnosis*. Nova York: Rusell Sage Foundation, 1917.
- RICHMOND, M. E. *What is Social Case Work?* Nova York: Russell Sage Foundation, 1922.
- RODE, N. Defining social work is a never-ending story. *European Journal of Social Work*, vol. 20, n. 1, 2017, p. 64-75. ISSN 1369-1457. DOI 10.1080/13691457.2016.1185704. Disponible en línea en: <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2016.1185704>>.
- ZAMANILLO PERAL, T. Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 12, 1999, p. 13-32. ISSN 0214-0314.

Gestionar més per intervenir millor en serveis socials d'Atenció Social Primària

More management for better intervention in primary social care services

Jose Ignacio Santás García¹

Resum

Aquest article assenyalava les dificultats existents quant a la gestió de la intervenció social que es duu a terme en els serveis socials i pretén formular propostes per a la millora de la seva organització i planificació, atès que les mancances en aquest sentit produeixen no només el col·lapse de l'atenció social primària, sinó la impossibilitat d'atendre de manera adequada la població segons les seves necessitats, a més d'un deteriorament de l'acció professional.

Paraules clau: Intervenció social, serveis socials, gestió.

Abstract

This paper sets out the complexities involved in managing the social intervention task performed by social services and it strives to offer proposals to enhance the organisation and planning of those services. This is particularly relevant given that shortcomings in this respect not only lead to the collapse of primary social care, they also prevent people from receiving suitable care and attention based on their needs, not to mention the resulting decline in terms of professional action.

Key words: Social intervention, social services, management.

Per citar l'article: SANTÁS GARCÍA, Jose Ignacio. Gestionar més per intervenir millor en serveis socials d'Atenció Social Primària. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 25-40. ISSN 0212-7210.

¹ Treballador social. @nachosantas www.pasionporeltrabajosocial.com

1. Introducció. ¿Què es pretén amb aquest article?

“No podem fer intervenció social”, “no tenim temps”, “som mers gestors de prestacions” són expressions que se senten una vegada i una altra en tots els nostres centres de serveis socials d'atenció social primària (d'ara endavant ASP).

La intenció d'aquest article és revisar des d'aquesta òptica l'actual marc del sistema de serveis socials, apuntar-ne algunes causes i conseqüències, i oferir algunes propostes dirigides a professionals de l'ASP, tant de l'àmbit de l'atenció directa com de la seva planificació.

Tot això amb la finalitat de construir una intervenció social possible en la pràctica, una narrativa positiva entre els qui diàriament tenen la gran responsabilitat d'establir una relació d'ajuda i, en definitiva, millorar l'atenció a la ciutadania que, avui, demana respostes àgils, transparents i adaptades.

2. Els serveis socials: un marc a gestionar

Si bé a l'inici els serveis socials es van basar en la satisfacció d'aquelles necessitats bàsiques enteses segons la piràmide de Maslow (beneficència), en l'actualitat el concepte és molt més ampli i transversal al que va plantejar el cèlebre psicòleg. Així, les societats del benestar han creat sistemes amb respostes àmplies i “encaminades a satisfer –si més no parcialment– una part significativa de les necessitats bàsiques, però sense perdre de vista que el seu objectiu últim sobrepassa de molt aquest àmbit i ha de perseguir, juntament amb l'acció dels diferents sistemes de protecció social, la consecució de l'autorealització de les persones” (CA-SADO, 1994).

A Espanya, la competència sobre els serveis socials recau, principalment, en les comunitats autònomes. A partir d'aquí, trobem definicions dels seus propis sistemes de serveis socials molt diverses amb un ampli espectre d'acció dels mateixos serveis. Per exemple, fixant-nos en les lleis aprovades a Andalusia i la Comunitat de Madrid, trobaríem definicions tan àmplies com “té per objecte la protecció i l'adequada cobertura de les necessitats socials, derivades de la interacció de les persones amb el seu entorn, ja sigui grupal o comunitari”,² o més funcionals: “està constituït pel conjunt integrat i coordinat de programes, recursos, prestacions, activitats i equipaments destinats a l'atenció social

² Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía. Disponible en línea a: <https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-657>.

de la població i gestionats per les administracions autonòmica i local".³

En totes es parla de prestacions i serveis, en qualsevol cas, recursos socials que, tal com defineixen Heras i Cortajarena (1978), "són els mitjans humans, materials, tècnics, financers, institucionals, etc., amb què una societat es dota a si mateixa, per donar resposta a les necessitats dels seus individus, grups i comunitats que l'integren. És el concepte correlatiu a les necessitats. La condició de socials ve donada perquè la seva funció compleix un objectiu social, no particular".

Com a conseqüència d'això, podríem concloure que, en l'actual definició formal, la gestió de prestacions (materials, econòmiques i tècniques -professionals-) és alguna cosa inherent als serveis socials. El mateix Catàleg General de Referència de Serveis Socials⁴ estableix la diferència entre prestacions de serveis i prestacions econòmiques que, òbviament, caldrà gestionar des dels principis rectoros de les administracions públiques competents⁵ entre els quals hi ha els que estan relacionats amb el funcionament, que són: eficàcia, eficiència, responsabilitat de la gestió pública, programació i desenvolupament d'objectius i control de la gestió i els resultats, racionalització i agilitat dels procediments administratius i les activitats materials de gestió, servei eficaç als ciutadans, objectivitat i transparència, cooperació i coordinació amb les altres administracions públiques). Tota una exposició d'ítems que suposen, d'un en un, grans reptes per al sistema de serveis socials que no hem de perdre de vista i que mereixerien una anàlisi en profunditat.

En conclusió: la gestió (un terme de vegades rebutjat), que ve a ser l'exercici de responsabilitzar-se del funcionament de les nostres organitzacions, és una tasca fonamental en els serveis socials, especialment en aquells camps en els quals es desenvolupa la interacció amb la ciutadania, com és objecte d'aquest article.

La gestió que ve a ser l'exercici de responsabilitzar-se del funcionament de les nostres organitzacions, és una tasca fonamental en els serveis socials

³ Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Disponible en línea a: <<https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-13185-consolidado.pdf>>.

⁴ Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Resolución de 23 de abril de 2013. Disponible en línea a: <<https://www.boe.es/boe/dias/2013/05/16/pdfs/BOE-A-2013-5163.pdf>>.

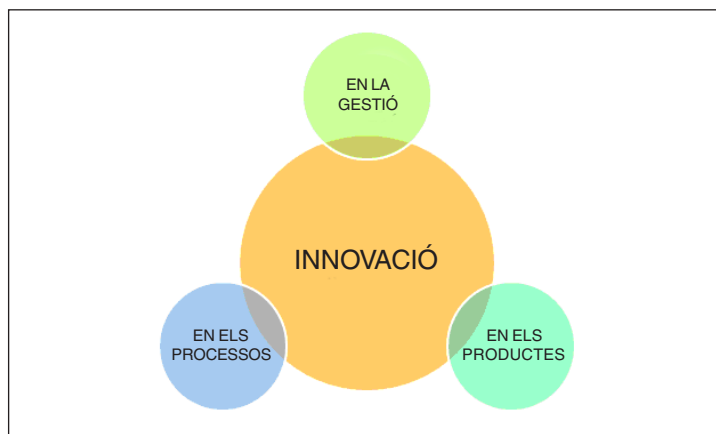
⁵ Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Disponible en línea a: <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1997-7878>>.

3. El repte de la innovació en la gestió dels serveis socials

Definim la innovació administrativa com el conjunt de tècniques i bones pràctiques a l'entorn de l'atenció ciutadana i la gestió administrativa i burocràtica dels nostres procediments i expedients administratius que ens permet pensar i veure de forma diferent la racionalització i simplificació de les nostres actuacions administratives en pro d'una administració àgil, amb una cultura d'orientació al servei, transversal, eficient, proactiva i innovadora (CEREZO, 2014).

Tradicionalment s'associa innovació a la generació de productes nous (gràfic 1), però, actualment, la que és més necessària en l'administració pública, i en els serveis socials, és la que incideixi en la gestió i en els processos (definites com el conjunt organitzat d'operacions internes existents en qualsevol organització) tant interns com d'atenció ciutadana. Ens centrarem en aquests dos últims aspectes.

Gràfic 1: Tipus d'innovació



Encara que l'objecte de l'article posarà més èmfasi en la gestió, és important visualitzar la importància de la innovació en matèria de processos. Per a això, usarem el model d'intervenció social denominat *housing first*, "que substitueix el suport centrat en els serveis (suport a l'allotjament) pel suport centrat en la persona (suport en l'allotjament)" (BEZUNARTEA, 2016). Realment, en aquest cas, *el producte* no ha canviat, ja que segueix configurat, bàsicament, per un allotjament i acompanyament socioeducatiu: el que s'ha modificat és *el procés*: enfront del tradicional model *en escala* de "conquesta" de prestacions, el ciutadà obté a priori un allotjament segur. Es tracta d'un exemple d'innovació en la gestió que és molt signi-

ficatiu, ja que el procés obtingut està fonamentat en el canvi de paradigma del sistema que col·loca a la ciutadania com a propietària del dret.

En l'actualitat, la societat de la informació i el coneixement (SIC) reclama una administració transparent, àgil i eficient: ja no és admissible un model d'atenció ciutadana la imatge de la qual sigui la d'"agafar tanda" (com si es tractés d'ua botiga) o processos interns propis opacs: cal adoptar sistemes de gestió d'acord amb el temps. Les esperes són la causa de l'índex més elevat de reclamacions en qualsevol administració, la ciutadania exigeix ser atesa en multicanal i reclama productes adaptats a les seves necessitats. De fet, cada vegada és menys comprensible la frase "vagi al registre", i més quan es troba davant d'un representant de la pròpia administració. Una atenció integral i centrada en la persona exigeix analitzar els processos d'atenció social primària, en ocasions anacrònic, i trobar respostes diferents.

Cal adoptar sistemes de gestió d'acord amb el temps

En l'actualitat, fins i tot l'ASP ofereix amb massa freqüència un procés d'atenció unidireccional, on el ciutadà, cada vegada que es dirigeix al centre de serveis socials, és tractat com un *input* que, de manera general, solament té un possible *output*: l'entrevista individual al despatx (i la petició *per registre* de qualsevol prestació econòmica o material). Aquest model genera esperes i desplaçaments innecessaris, s'allunya del principi del dret (la ciutadania pot percebre que tot depèn del professional) i, a més d'ineficient segons els objectius, reforça determinades narratives negatives (binomi necessitat-recurs) i, per tant, contamina els processos d'inclusió social i d'acte-apoderament. D'altra banda, quant als processos tècnics, l'obligatorietat de l'entrevista anul·la el dret a la no-intervenció de la ciutadania, que s'exposa sí o sí a revelar dades de tipus personal a un professional sense conèixer prèviament la profunditat de l'entrevista, o quan, potser, la seva situació no ho demani ni sigui necessari.

Una de les necessitats més peremptòries és innovar quant als processos i la gestió de casos que s'utilitzen en l'ASP cap a nivells més transparents i àgils

Per l'assenyalat anteriorment, sembla obvi que una de les necessitats més peremptòries és innovar quant als processos i la gestió de casos que s'utilitzen en l'ASP cap a nivells més transparents i àgils, per la qual cosa és fonamental centrar-se en la millora de la gestió de les tasques vinculades amb la intervenció social.

4. Aleshores, ¿es fa o no es fa intervenció?

Davant de "no podem fer intervenció social", s'hauria d'aclarir, en primer lloc, què és el que anomenem *intervenció social*. Per això partirem de la definició de Fantova (2007) "un tipus d'activitat que reuneix les característiques següent:

1. Es duu a terme de manera formal o organitzada.
2. Pretén respondre a necessitats socials.
3. Té com a propòsit primari l'autonomia i la integració de les persones al seu entorn social.
4. Aspira a una legitimació pública o social."

Partint d'aquesta definició, i dels principis rectors dels serveis socials definits al Catàleg de Referència de Serveis Socials, ens fixarem en "l'enfocament dels serveis orientats a la persona". Per tant, des del punt de vista integral, no només estariem parlant de prestacions/productes concrets, sinó de la metodologia i els processos que siguin aplicables, que han d'estar adaptats a la seva situació, necessitats i recursos propis.

Ens trobem davant un sistema, el d'atenció social primària, que atén directament milers de persones cada dia. Posem-ne un exemple: l'ajuntament de Madrid va dur a terme gairebé mig milió d'atencions durant l'any 2017 (LANTIGUA, 2018). Podríem dir que el 10% de la població de la ciutat es troba en el que anomenem intervenció social: és possible enfrontar-se a aquest volum i aquesta complexitat sense dedicar un esforç en l'organització de les mateixes? És impensable. Per descomptat, amb la dada anterior és evident que aquesta població NO està formada per persones o famílies en exclusió social (si analitzem la dada des de l'imaginari que "els serveis socials es dediquen a població marginal", arribaríem a una visió molt distorsionada de la ciutat) ni li cal el mateix nivell de necessitats. De fet, la immensa majoria d'aquesta població, no va de manera habitual als centres de serveis socials, sinó que ho fa de manera puntual.

El simple ús d'aquestes dades basta per demostrar la importància de dedicar un esforç destacat a l'organització i gestió de la intervenció social.

No obstant això, és habitual sentir parlar d'"estar en intervenció social" o sentir un professional que diu que "porta X històries socials". Aquesta terminologia és poc rigorosa, ja que dona a entendre que tots els casos tenen el mateix perfil de vulnerabilitat, com si tot fossin situacions de gravetat. Per això, per a l'elaboració d'estadístiques o accions col·lectives, s'acostumen a fer servir llistes de persones beneficiàries de prestacions, més que vinculades a perfils o modalitats d'intervenció.

D'aquesta manera, la manca d'una certa distinció genèrica de casos segons la vulnerabilitat i la intensitat d'intervenció concreta, així com d'eines organitzatives suficients, acaba imposant-se en la narrativa dels professionals responsables de dur-la a terme i minant la percepció no només del treball real, sinó del que seria possible dur a terme.

Cal per tant d'una manera evident endinsar-se en la tasca de l'organització de la intervenció social, ja que no a tota la

El simple ús d'aquestes dades basta per demostrar la importància de dedicar un esforç destacat a l'organització i gestió de la intervenció social

població li cal, ni demana el mateix tipus d'intervenció. És més: la manca de sistemes de gestió eficients produeix que, en certa manera, l'atenció sigui reactiva i centrada en la demanda, en detriment de la qual s'establiria segons el nivell de necessitat, la qual cosa no sempre coincideix i pot donar lloc a situacions de desprotecció.

Podríem dir que tenir l'ASP "a l'espera", o el que és el mateix, centrada en la demanda de prestacions, genera dinàmiques que autolimiten el seu camp d'acció a la població que ja és "habitual", incapacitant-se per emprar-se a fons davant de necessitats emergents, explorar nous àmbits i difondre el seu enorme potencial entre la població general, disminuint el caràcter universal dels propis serveis socials.

Abans d'endinsar-nos en propostes, considero necessari assenyalar determinades "lloses" que pesen en l'imaginari de la intervenció social que es realitza en l'atenció social primària:

1. "La intervenció social comença amb l'elaboració del projecte d'intervenció"

Davant d'aquesta expressió comuna, caldria preguntar-se si no és possible que persones que rebutgin la intervenció professional siguin beneficiàries d'una determinada prestació del mateix sistema. D'altra banda, caldria considerar si aquells casos que demanen menys intensitat de serveis requereixen de l'elaboració d'un projecte d'intervenció social específic o seria més adequada una planificació *semiautomàtica* d'actuacions (que incloc en l'anterior definició d'"intervenció social") de tipus majoritàriament preventives (informació, tramitació i seguiment indirecte). Podria fins i tot complementar-se amb intervencions grupals sistemàtiques. El que no hauria de succeir és que el mateix sistema "expulsi" del sistema a qui té una necessitat social però no s'ajusta a determinats criteris (de vegades opacs), del que és "estar en intervenció social", que estan més relacionats amb el concepte d'alta intensitat-seguiment intensiu, i no amb una definició d'intervenció social *àmplia*.

Aquest tipus d'intervenció en ocasions és titllat de poc rellevant i, per tant, com si no precisés de l'actuació d'un treballador social. No obstant això, no és així: en primer lloc, el seu valor conceptualment preventiu té un gran valor a llarg termini; en segon lloc, és fonamental que la persona obtingui una visió àmplia del sistema al qual ha accedit, així com dels recursos que tindrà a la seva disposició en el futur. Igual que quan en el sistema sanitari una persona és vacunada, disposarà de professionals de referència i un sistema que actuarà en cas que calgui, amb la intensitat precisa, i establint dissenys d'intervenció sanitària.

Genera dinàmiques que autolimiten el seu camp d'acció a la població que ja és "habitual", incapacitant-se per emprar-se a fons davant de necessitats emergents, explorar nous àmbits i difondre el seu enorme potencial entre la població general, disminuint el caràcter universal dels propis serveis socials

2. "La entrevista individual és el mètode fonamental de la intervenció social"

És allò que el sistema ha establert (recordem, un sistema centrat en la resolució de la demanda), però legitimar la seva centralitat seria negar les possibilitats d'altres espais i metodologies, que, en qualsevol cas, dependrien del cas particular. Per descomptat, la individualització (principi fonamental) de la intervenció requerirà de la confidencialitat i relació personal presencial, però, en moltes ocasions, el pes de la intervenció pot posar-se en intervencions grupals, trucades telefòniques, i fins i tot, algun dia, en videoconferències. El mandat de la resolució de la demanda és el que ha sacralitzat el dogma que el primer contacte ha de ser al despatx, quan no és així: podria ser més convenient dur-lo a terme en una altra modalitat.

Imaginem-nos una persona que demana un servei domiciliari de suport a la seva neteja personal, però desconeix altres serveis possibles. El procés clàssic ja el coneixem: l'entrevista al despatx. Però si fos atès en una sessió grupal informativa, després de la qual fes la petició de manera administrativa, i el següent pas fos una visita domiciliària, no seria més adequat? En el segon cas ha obtingut tota la informació, ha triat lliurement entre el ventall de prestacions, i es garanteix una atenció, valoració i confidencialitat idònies. És un simple exemple.

La societat de la informació ha d'evolucionar cap a sistemes menys presencials i més immediats: igual que ha succeït amb la banca, la ciutadania reclama sistemes d'interacció en línia i sense desplaçaments innecessaris.

3. "El despatx professional com a centre de la intervenció social"

Si bé el despatx té un enorme valor pràctic per al professional, aquest espai confereix i reforça el pes de les prestacions sobre la intervenció social: consultes de diverses bases de dades, informacions, impresos, etc. No obstant això, el nombre de tramitacions és molt inferior al nombre d'atencions rebudes, amb la qual cosa caldria pensar que, en un sentit estricte, potser solament en aquest nombre seria estrictament necessari l'ús del despatx.

D'altra banda, igual que quan parlem d'*arquitectura agressiva*, en la relació d'ajuda, la disposició de l'espai influeix. És evident que l'omnipresència del despatx com a espai per a la interacció potencia el binomi "necessitat-recurs", per no parlar que la dinàmica "sol·licitar-valorar" es converteix ràpidament en l'imaginari col·lectiu en un "demandar-donar". Una cosa sens dubte negativa per a una relació, en teoria, fonamentada en el dret on la persona usuària ha de ser protagonista del seu procés.

A la pregunta formulada en el títol, la resposta per tant seria que, indubtablement, es fa. De fet, tal com va postular en el seu moment el físic Heisenberg, o el psicòleg Watzlawick, és impossible que no es produeixi algun tipus de comunicació/intervenció des del moment en què una persona truca als serveis socials o en travessa les portes d'un centre. Potser l'interrogant seria si la intervenció que es realitza és *l'adequada*, i potser la resposta més correcta seria que és *molt millorable*, especialment si tenim en compte que amb prou feines existeixen instruments que facilitin la gestió adequada (eficiència, temps, eficàcia) de casos.

Al meu entendre realitzar intervenció social d'una manera adequada és possible, però no sense una organització prèvia quant a la gestió de casos i una actitud proactiva. Això, al marge de l'augment necessari de les plantilles professionals (personal tècnic, administratiu, etc.) tan necessàries en l'ASP.

Realitzar intervenció social d'una manera adequada és possible, però no sense una organització prèvia quant a la gestió de casos i una actitud proactiva

5. El/la treballador/a social

El treball social és una disciplina que està especialitzada en la intervenció social i, a més, és la predominant com a referència en el sistema de serveis socials (encara que està implantada en diversos àmbits) de manera general, encara que també coexisteixi amb moltes altres figures professionals: auxiliars administratius, integradors socials, professionals de la psicologia o l'educació social, per exemple.

El treballador social d'atenció directa a ASP sol fer gairebé cada dia atenció al públic de manera presencial, coordinació amb altres entitats en referència als casos, obligatorietat de determinats terminis administratius, atenció a urgències/imprevistos... tot un repertori que comporta una gran càrrega emocional i simultaneïtat de tasques a fer, i una de les funcions principals és la gestió de casos: especialment des de l'òptica de l'atenció integral d'aquests casos, mentre (no parlem del model teòric, sinó de funcions) "respon a la preocupació per poder organitzar els recursos socials disponibles amb la finalitat de poder efectuar una pràctica professional eficaç i eficient [...] els seus principis són els següents:

- La planificació i posar en funcionament els serveis ha de tenir en compte que els usuaris són únics i que cadascun posseeix habilitats diferents.
- La prestació de serveis canviarà segons la configuració de les necessitats dels usuaris.
- El nivell de suport ha de ser proporcional al de necessitat.
- És una intervenció basada en una relació facilitadora, assegurant una continuïtat en l'atenció dels usuaris" (FERNÁNDEZ GARCÍA, 2009).

No obstant això, és habitual trobar-se amb un discurs molt estès entre els treballadors socials sobre el fet de no disposar de temps per fer intervenció social intensiva, i de trobar-se desbordats per les tasques de gestió. Prova d'això (LÁZARO, 2004) és que el 1994 i el 1995, l'Institut Nacional de Treball Social anglès va dur a terme una recerca en una mostra d'1.276 professionals dels serveis socials que va revelar que gairebé la meitat dels treballadors socials estudiats se sentien estressats perquè s'esperava que desenvolupessin tasques que no consideraven pròpies de la seva feina. El 23% d'aquest treballadors experimentava conflictes de manera continuada, i manifestaven estar col·lapsats per la burocràcia i les pressions organitzatives en detriment de les tasques d'intervenció social: aquelles per a les quals van ser formats.

Si bé les institucions hi tenen una gran responsabilitat, no és menys cert que existeix una escassa cultura de la planificació professional (MARTÍN SANTOS, 1997) entre els mateixos treballadors socials, que es veuen exposats a treballar "a demanda", la qual cosa, combinada amb una pressió assistencial creixent i una deficient sistematització (BERRIOTXOA, BERASALUZE CORREA, 2011), produeix un sentiment d'incapacitat per afrontar reptes, com la revisió de processos, el treball grupal o fins i tot la realització de visites domiciliàries. De fet, possiblement una de les queixes o comentaris més habituals entre treballadors de serveis socials en atenció social primària és el mantra continu de "la intervenció no és possible". Així, la intervenció social es considera com allò més valuós i més específic del treball social, mentre que la gestió de recursos es considera una tasca devaluada, que pot fer qualsevol sense formació específica (MOLLEDA FERNÁNDEZ, 2007).

Aquest sentiment tan generalitzat és, a la meua manera d'entendre, fruit d'una mala organització de la mateixa atenció social primària, entre altres factors.

Com he enunciat anteriorment, és necessari que els professionals passin a realitzar un acompliment proactiu de la seva activitat professional. Això requereix no només eines i redisseny de processos: passar d'un rol de "clau" al d'acompanyament no és una tasca senzilla (novament hauríem d'analitzar la figura professional en el model *housing first*, per exemple), és necessari fins i tot cert canvi cultural en el sector.

Aquest canvi haver d'anar d'acord amb una societat, l'actual, que demana una revisió del concepte de les prestacions, on el prioritari sigui l'exercici de drets ciutadans alhora que el dret de ser acollit i acompanyat. Com bé indica M. José Aguilar (2018), "cal que la persona o les persones que tinguin el poder el disminueixin a favor dels que no tenen tant de poder, perquè aquests s'empoderin". Per tant, els condicionants per al gaudi d'una o una altra prestació han de ser regulats sense

que la responsabilitat del compliment de requisits recaigui en aquells professionals que han d'establir la relació d'ajuda. Aquesta consideració ha de ser assumida, tant en el pla institucional com en el professional, deixant de fonamentar la intervenció social en la fiscalització de les prestacions socials, com es fa de vegades.

Mirant pel propi col·lectiu, i citant Fantova (2005), l'ordenació del treball pot contribuir significativament al fet que els treballadors dels serveis socials estiguem en millors condicions d'abordar allò que hem anomenat "moment de la veritat": el moment de la interacció amb les destinatàries i destinataris.

6. Una intervenció social adequada en ASP ¿És possible? ¿Com?

Per millorar l'organització-gestió de la intervenció social, i tenint en compte tot el que hem dit fins ara, m'atreveixo a formular les propostes següents:

1. Quant als processos, és necessari diferenciar entre generals i individuals. Com és lògic, la diferència radica que els primers són aquells que afectarien de manera massiva la població o bé col·lectius amplis. Aquest tipus de casos han de ser identificats i s'han d'establir respostes de tipus generalista.

Podríem diferenciar alhora entre:

- Les vinculades a dificultats o demandes *puntuals* massives, ja sigui a demanda (per exemple, afluència amb la demanda de realització d'informes concrets -com regularitzacions o campanyes-, inscripcions, etc.) o realitzades pel mateix centre (per exemple, per informar sobre campanyes de campaments d'estiu, una ajuda concreta, etc.). Si davant aquest tipus de situacions, la resposta és l'"estàndard", és a dir, l'entrevista individual, es produirà un col·lapse, amb l'augment d'esperes i, probablement fins i tot conflictes al no poder respondre a la demanda en un termini adequat o com s'esperava en el tràmit final.
- Les vinculades a *grups de demandes habituals*, com per exemple les vinculades a la situació de dependència o de manca de recursos. per a aquest últim tipus de situacions, s'han d'establir processos sistematitzats: per exemple, a través de grups informatius d'accés -experiència que és molt ben valorada per les persones participants- (FERNÁNDEZ MIRALLES, 2016), sessions periòdiques públiques, campanyes en xarxes socials, etc.

Qualsevol de les dues ha d'anar acompanyada d'eines tecnològiques que permetin enviaments massius d'avís a la ciutadania sobre campanyes, cursos, etc., que els puguin ser d'interès. D'igual manera, s'han d'establir mitjans segurs de consulta, tant d'expedients com d'informació general, que permetin una informació àgil i transparent sobre prestacions i serveis canalitzats majoritàriament per via telemàtica i, si no és possible, telefònica, en detriment de la presencial, summament ineficient i lenta si l'objectiu és merament informatiu (SANTÁS GARCÍA, 2016).

Vegeu-ne exemples en altres sistemes: imaginem que, davant l'obertura del procés de matriculació, els col·legis no establissin dies de "portes obertes", serien capaces de satisfer la demanda, per exemple, de 100 famílies que desitgen conèixer les seves instal·lacions mitjançant una entrevista amb un docent?; és possible imaginar campanyes, per exemple, davant d'un repunt d'embarassos no desitjats en adolescents, sense visites de professionals als centres escolars? En aquest cas, esperar que les mateixes interessades facin la demanda seria d'una gran irresponsabilitat. Igualment s'han d'establir respostes generals a situacions generals (si bé després caldrà particularitzar-ne moltes).

S'han d'establir respostes generals a situacions generals

2. Quant a la població atesa, cal establir eines de diagnòstic homogenies que permetin mesurar la vulnerabilitat per després poder pautar intensitat i tipologia de les actuacions professionals i del mateix sistema.

Existeixen multitud d'eines classificadores, però no hi ha homogeneïtat en el seu ús, entre altres coses, a causa de l'alta fragmentació del sistema de serveis socials. No obstant això, sí que hi ha sistemes classificatoris sectorials: el més homogeni és el que estableix la Llei de dependència (graus), però la pràctica totalitat d'administracions han desenvolupat sistemes similars amb altres col·lectius, com, per exemple, per establir el grau de risc de menors, o d'exclusió social. Així, tal com proposa Manzano (2018), crec que és fonamental establir certa segmentació en els serveis socials.

De la mateixa manera, i si bé cal assenyalar que les eines no poden servir per determinar amb exactitud el diagnòstic social, sí que poden servir per aproximar-se a un model diferent segons el segment al qual pot pertànyer una família o persona usuària del sistema.

Així, s'usi una eina o una altra (dependència, exclusió social, risc de menors, etc.) o escales (Zarit, BSN, etc.), el que és clar és que caldrà establir certes "passarel·les" en el tractament o model d'atenció de cada cas, que, a priori, ha de partir d'una estandardització concreta.

De fet, mancant eines exactes, és habitual (encara que seria necessària la fase de diagnòstic) l'ús de tres modalitats d'intensitat de la intervenció social segons la vulnerabilitat:

Les eines no poden servir per determinar amb exactitud el diagnòstic social, sí que poden servir per aproximar-se a un model diferent segons el segment al qual pot pertànyer una família o persona usuària del sistema.

- Vulnerabilitat - intervenció social *lleu* (imaginem-nos una persona de 70 anys, sana, que demana teleassistència per sentir-se segura a la llar).
- Vulnerabilitat - intervenció social *moderada* (una persona ja amb certes limitacions que necessita suport en la realització de tasques domèstiques com al neteja de la llar).
- Vulnerabilitat - intervenció social *intensiva* (per exemple, una família sense recursos econòmics propis, perceptora d'ajudes econòmiques i tractament familiar).

El que no s'ha establert adequadament és un sistema de procediments i protocols capaços de fer una proposta d'actuació i organització d'actuacions professionals/institucionals calendaritzades.

Encara que no es tracta de classificacions exactes, cal dir que aquestes definicions es fan servir de manera més o menys habitual als centres de serveis socials (si bé referides més aviat al tipus d'intervenció que al grau de vulnerabilitat, per la qual cosa he fet servir la doble denominació). El que no s'ha establert adequadament és un sistema de procediments i protocols capaços de fer una proposta d'actuació i organització d'actuacions professionals/institucionals calendaritzades.

3. En tercer lloc, caldria establir de manera directa (encara que no tancada) la modalitat d'accions corresponents al nivell d'intensitat de la intervenció descrita amb anterioritat: seguiment telefònic, entrevista individual, familiar, visita a domicili, intervenció grupal, etc., així com la seva periodicitat.

De manera aproximativa, a tall d'exemple, es proposen les modalitats següents d'accions "tipus" ja enunciatades anteriorment:

1. En cas d'intervenció social (perfil) *lleu*, les accions podrien basar-se en seguiments indirectes i presencials en grup periòdics, recolzant-se en les prestacions de les quals estiguin sent beneficiàries les persones. Aquest tipus de situacions han de ser tractades des d'equips d'accés àgil/acolliment/primera atenció, ja que no requereixen d'un seguiment directe posterior.
2. En cas d'intervenció social (perfil) *moderat*, caldria establir un calendari, almenys trimestral, potser amb dues entrevistes individuals anuals (una en despatx i una altra a domicili, per exemple), simultaniejada amb intervenció grupal contínua (executada de manera directa o indirecta a través d'entitats socials), on afrontar temàtiques d'interès a través del que en alguns llocs s'ha denominat grups de seguiment (SANTÁS I SANTOS, 2016). Parlem per exemple de famílies en exclusió social, o gent gran amb certa intensitat de serveis domiciliaris.
3. En cas d'intervenció social (perfil) *intensiu*, seria neces-

sari establir entrevistes i visites a domicili almenys mensuals i seguiment coordinat juntament amb entitats agents de la intervenció (serveis especialitzats, etc.). Aquest tipus de casos serien aquells en els quals hi ha més indicadors de risc (menors, gens gran, presumptes incapaçs, etc.).

Com es pot veure, com més risc o necessitat de suports, més complexitat en la intervenció social.

Aquesta reflexió podria portar fins i tot a l'assignació de recursos, fins i tot temporals, diferents: sembla evident que el temps utilitzat per un professional en una visita domiciliària no pot ser el mateix per a tots els casos: dependrà del perfil de vulnerabilitat - intensitat de la intervenció social.

4. Cal que l'ASP s'apropriï de les TIC, entesa com el domini de l'objecte cultural -en aquest cas la tecnologia- (CARABAZA GONZÁLEZ, 2013): els sistemes de registre actualment utilitzats han de permetre l'explotació selectiva de casos segons múltiples variables per facilitar una intervenció social proactiva, per exemple, per fer visites a domicili massives segons geolocalització -"visites de bloc" (SANTÁS, 2008)- o perfil (per exemple, conèixer la situació de totes les famílies vulnerables assignades), així com per permetre una calendarització de les intervencions necessàries dins d'una planificació professional adaptada a les necessitats de les persones (SANTÁS, 2016).

Aquestes eines han de preveure mecanismes de mesurament i supervisió del compliment d'objectius previstos des dels òrgans de planificació i el més homogenis possibles amb altres sistemes de protecció.

5. L'eficiència ha de ser un principi rector en l'atenció social primària.

El capital humà és el valor més gran de què disposa el nostre sistema: aprofitar-ho no només és una responsabilitat ètica, sinó una manera de garantir que els recursos es dediquen a les persones o col·lectius amb més dificultats de la nostra societat.

Han de treure's de la intervenció social aquelles tasques de tipus administratiu, amb l'objectiu que realment els treballadors socials dediquin com més temps millor a la *relació d'ajuda*, especialment en els casos d'intervenció social moderada i intensiva. Per això cal dotar unitats de gestió/tramitació de prestacions d'accés directe i àgil.

A més, cal implementar eines i una cultura de planificació professional a través de la formació, supervisió i perfeccionament de les capacitats organitzatives dels seus tècnics, no només per a la gestió de casos, sinó per a totes aquelles tasques que, d'una manera o una altra, en depenen.

5. Conclusions

Realitzar una intervenció social adequada és possible en el marc de l'ASP, però per a això és fonamental fer un esforç en la gestió i l'organització de la mateixa ASP. Per això, és fonamental establir criteris uniformes, eficients i basats en processos adaptats a perfils de vulnerabilitat que, de manera general, portin aparellada una metodologia de la intervenció social que al seu torn contempli diverses tècniques.

No obstant això, les institucions estan formades per persones: el nostre deure com a professionals és adoptar una actitud proactiva i conseqüent amb les demandes d'una ciutadania cada vegada més exigent i protagonista.

Institucionalment, revisar i innovar en els processos d'atenció és una necessitat imminent. No fer-ho seria una falta de responsabilitat cap a les funcions que té el sistema de serveis socials envers la ciutadania, que demana una resposta àgil i adaptada a les seves necessitats.

El repte de la gestió eficient està al centre de la nostra capacitat, com a professionals, de construir uns serveis socials d'acord amb els temps.

Bibliografia

- AGUILAR IDÁÑEZ, María José. Atención primaria, acción comunitaria y desempoderamiento. *María José Aguilar Idáñez*, 27 abril 2018. Disponible en línea a: <<https://mariajoseaguilaridanez.wordpress.com/2018/04/27/atencion-primaria-accion-comunitaria-y-desempoderamiento/>>. [Consulta: maig 2018].
- BERRIO-OTXOA OTXOA DE ANGIOZAR, Kontxesi; BERASALUZE CORREA, Ainhoa. Aproximación al ejercicio profesional del Trabajo Social?en Euskadi. *Pedagogía i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades*, 2011, n. 1, p. 122-144.
- BEZUNARTEA BARRIO, Patricia. Innovando desde la intervención social: claves y experiencias de éxito. 6.º Congreso Trabajo Social Madrid. *Trabajo Social Hoy: una profesión, múltiples ámbitos*. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, 2016, p. 70-75.
- CASADO PÉREZ, Demetrio. *Introducción a los Servicios Sociales*. Madrid: Ed. Popular, 1994. ISBN: 847884144X.
- CEREZO PECO, Fermín. Decálogo sobre innovación y simplificación administrativa. Disponible en línea a: <www.eudel.eus/es/archivos/libro/Decalogo_simplificaci3nInnova_mayo2014.pdf> [Consulta: mayo 2018].
- CARABAZA GONZÁLEZ, Julieta Idaria. Apropiación de las TIC: apuntes para su operacionalización. *Prisma Social: revista de Ciencias Sociales*, 2013, n. 9, p. 352-390.
- FANTOVA AZCOAGA, Fernando. Repensando la intervención social. *Documentación Social*, 2007, n. 147, p. 183-198.
- FANTOVA AZCOAGA, Fernando. *Manual para la gestión de la intervención social*. Madrid: Editorial CSS, 2005. ISBN 84-8316-921-5.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás (coord.). *Fundamentos del trabajo social*. Madrid: Alianza, 2009. ISBN 978-84-206-8884-8.
- FERNANDEZ MIRALLES, Alicia. Grupos informativos desde la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención en un Centro de Servicios Sociales. *Trabajo Social con grupos en Servicios Sociales de Atención Social Primaria*. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, 2016, p. 125-132.
- HERAS, Patrocinio de las; CORTAJARENA, Elvira. Introducción al bienestar social. Madrid: Federación Española de asociaciones de Asistentes Sociales, 1979.
- LANTIGUA, Isabel F. Uno de cada diez hogares de Madrid recibe ayuda de los servicios sociales. *El Mundo*, 17 maig 2018. Disponible en línea a: <<http://www.elmundo.es/madrid/2018/05/17/5afc2b4ee5fdea03148b45a6.html>>.
- LÁZARO, Santa. El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales.? *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 2004, v. 4, p. 499-506.?
- LIMA FERNANDEZ, Ana Isabel (coord.). *II Informe Sobre los Servicios Sociales en España*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social, 2016. ISBN 978-84608-6538-4.
- MANZANO RODRÍGUEZ, Miguel Ángel. Kaiser o l'ombra fosca dels serveis socials. Llei d'Engel. Disponible en línea a: <<http://lleienengel.cat/kaiser-o-ombra-fosca-serveis-socials/>> [Consulta: juny 2018].
- MARTÍN SANTOS, José Antonio. Algunas reflexiones sobre la situación laboral de los Servicios Sociales Municipales.? *Documentos de Trabajo Social*, 1997, n. 10, p. 43-62.?
- MOLLEDA FERNANDEZ, Esperanza. ¿Por qué decimos que “no podemos hacer intervención social”? *Cuadernos de Trabajo Social*, 2007, vol. 20, p. 139-155.
- SANTÁS GARCÍA, José Ignacio. La visita de bloque. *Trabajo Social Hoy*, 2008, n. 54, p. 45-55.
- SANTÁS GARCÍA, José Ignacio. Proyecto de apropiación de las TIC en servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2016, v. 29-2, p. 213-223.
- SANTÁS GARCÍA, José Ignacio; SANTOS BENITO, Leonor. Grupos de seguimiento de la renta mínima de inserción y promoción de la participación social. *Trabajo social con grupos en servicios sociales de atención social primaria*. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, 2016, p.111-124.

Les xarxes socials com a finestra d'oportunitats per al treball social

Social media as a window of opportunity for social work

Belén Navarro Llobregat¹

Resum

Es pretén oferir una anàlisi crítica de les aportacions de les xarxes socials al treball social partint de la necessitat de contextualitzar les TIC en el marc del que s'ha anomenat “societat del coneixement”, pròpia del capitalisme tardà actual, per tal d'observar aquest fenomen des d'una perspectiva crítica, compatible amb l'interès pel que aquestes eines poden oferir al treball social com a disciplina i professió. Es finalitza amb un decàleg d'aspectes positius que animin la professió a la immersió en el món digital.

Paraules clau: TIC, xarxes socials, treball social, informació, societat del coneixement, desigualtat social, emancipació.

Abstract

This paper seeks to provide a critical review of how social media has contributed to social work based on the need to place ICTs within the context of what has been coined as the knowledge society, which is characteristic of today's late capitalism. The aim is to observe this phenomenon from a critical perspective, which is in keeping with the interest that these tools can offer social work as a discipline and profession. The paper concludes with a Decalogue of positive aspects that encourage the profession to immerse itself into the digital realm.

Key words: ICTs, social media, social work, information, knowledge society, social inequality, emancipation.

Per citar l'article: NAVARRO LLOBREGAT, Belén. Les xarxes socials com a finestra d'oportunitats per al treball social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 41-51. ISSN 0212-7210.

¹ Treballadora social. bnavarrollobre@gmail.com

Introducció

*Som ésser interpretatius a la recerca de sentit i de comprensió,
aspirants humils i entregats a la veritat.*

SILVIA NAVARRO

Escriure un article sobre les bondats de les xarxes socials i les seves possibles aplicacions pràctiques a la professió del treball social no ocuparia més de tres pàgines: és obvi que les xarxes socials constitueixen una poderosíssima eina de comunicació i d'informació. Han canviat fins i tot la manera com ens relacionem les persones, fins al punt que en molts casos donen lloc a la substitució del contacte personal per la interacció virtual; com a mostra, dramàtica, l'exemple dels *hikkikomori*, terme japonès que designa la problemàtica dels joves (la majoria homes) que decideixen aïllar-se del món tancant-se en una habitació per mantenir un contacte exclusivament virtual amb el món exterior.²

Una anàlisi més profunda requerirà algunes pàgines més. El treball social és una professió que neix en el context de la industrialització que es donà durant el segle XIX amb l'objectiu de pal·liar les desigualtats que aquest procés havia originat (v. VICENTE, a: ZAMANILLO (dir.), 2011), empresa que va comportar una praxi basada en el coneixement inductiu i una escassa atenció a plantejaments teòrics generals, un dèficit que s'ha arrossegat fins a etapes recents, malgrat que "les característiques pròpies del treball social només han adquirit carta de naturalesa quan es produeixen avenços epistemològics importants en les ciències socials" (VÁZQUEZ, 2012: 66).

Amb tot, sembla que hi ha una certa *al·lèrgia professional* a contextualitzar teories, models, mètodes i assumptes epistemològics en general, de tal manera que la praxi professional, entesa com a interacció entre teoria i pràctica (MARTÍN, 2009), se sol desenvolupar inserida en allò que Morin denominà "intel·ligència cega", és a dir, en "la visió parcel·lada de les realitats complexes sobre les quals intervenim" (citada per BARRIGA, 2009: 14). Si "el treball social és una activitat socialment construïda" (PAYNE, 1995: 25) que solament es comprèn des de la interacció dels elements que s'hi impliquen, les xarxes socials, com a eina de comunicació i interacció social, també construeixen i modelen el treball social, en siguem o no conscients.

Les xarxes socials, com a eina de comunicació i interacció social, també construeixen i modelen el treball social, en siguem o no conscients.

² Professionals de l'Institut de Neuropsiquiatria i Addiccions de l'Hospital del Mar de Barcelona van presentar el 2014 el primer estudi estatal sobre les característiques clíniques i sociodemogràfiques de la síndrome de *hikikomori* o aïllament social. V.: MALAGÓN-AMOR, Ángeles; CÓRCOLES Martínez, David; MARTÍN-LÓPEZ, Luis M.; PÉREZ-SOLÀ, Víctor. *Hikikomori in Spain: A descriptive study. International Journal of Social Psychiatry*, vol. 61, núm. 5, 2014, p. 475-483.

Per tot això, és aconsellable dur a terme una anàlisi de les xarxes socials en el treball social, ubicant-la en el marc de l'aparició de les tecnologies d'informació i comunicació (d'ara endavant TIC) i el fenomen de la "societat del coneixement".

1. La societat del (des)coneixement

*L'únic que s'ha salvat del nostre saber
és la saviesa que no sabem.*

SVETLANA ALEKSIÉVITX

La societat del coneixement és un desig i una realitat alhora. Una realitat caracteritzada "per la centralitat de la ciència i la tecnologia, que saltaria des dels marges fins al centre mateix de la vida social per formar, juntament amb l'Estat democràtic i l'economia de mercat, la tríada institucional bàsica de les societats" (GINER, LAMO DE ESPINOSA, TORRES, 2013: 788); i un desig perquè sembla àmpliament acceptat que la societat del coneixement és portadora de progrés i millora per a la humanitat en el seu conjunt.

Tant és així que la UNESCO proclama: "El coneixement i la informació tenen un impacte considerable en la vida de les persones. La seva associació, especialment a través de les TIC, té el poder de transformar l'economia i la societat".³

En canvi, Daniel Innerarity,⁴ al seu llibre *La democracia del conocimiento*, ofereix una visió menys optimista, establint una interessant diferenciació entre *informació* i *coneixement* sobre la qual val la pena aturar-se:

No són el mateix *informació* i *coneixement*, fins i tot la informació pot impedir el coneixement. D'entrada, perquè noves informacions no condueixen necessàriament a un nou saber. Una informació únicament es transforma en coneixement quan és convenientment processada, quan s'usa per fer comparacions, treure'n conseqüències i establir connexions [...]. La informació no distingeix entre el que té sentit i el que no en té (2011: 26-27).

De la mateixa manera, en la pràctica del treball social cal diferenciar *informació* i *coneixement*, com també *notícia* i *dada*. La informació s'obté de les persones ateses a través de dades que, convenientment processades, generen el coneixement de la situació necessari per orientar l'acció professional. Desgra-

³ Per aprofundir-hi: <https://es.unesco.org/node/251182>.

⁴ És un filòsof i assagista espanyol (Bilbao, 1959) amb una dilatada producció bibliogràfica. El seu últim llibre és *Política para perplejos*. Hi ha una entrevista interessant disponible en línia a: <http://www.lettraslibres.com/espana-mexico/politica/entrevista-daniel-innerarity-tratar-gente-que-no-piensa-como-nosotros-impide-que-nos-volvamos-locos>.

ciadament no són poques les vegades que es confonen les dades amb les notícies i s'acaba per exercir una mena de treball social "criticaire", com molt bé va saber plasmar Luis Barriga, ja esmentat, en la seva ponència de tancament del XI Congrés Estatal de Treball Social celebrat a Saragossa el 2009.

Sigui com sigui, la societat del coneixement suposa una nova forma de desenvolupament i estratificació social basada en les TIC (TORRES, 2013), com és sabut, amb les seves llums i ombres: entre les llums, un accés a la informació i una millora de les comunicacions mai vistes en la història de la humanitat; entre les ombres, el subsegüent augment de la desigualtat social. Tezanos és taxatiu sobre aquest tema:

Hem aconseguit acabar de desxifrar la seqüència del genoma humà [...] però, no obstant això, al mateix temps no som capaços d'evitar que cada dia mori una mitjana de 30.000 nens a causa d'insuficiències alimentàries. La nostra, per tant, és una civilització que és capaç del més gran, però no pot, o no vol, resoldre qüestions aparentment petites [...], com garantir el dret a l'existència de tots o les possibilitats de viure en condicions de suficient dignitat humana (2002: 36).

La "paradoxa del coneixement", en paraules d'Innerarity, ha generat, a través de l'esquerda digital,⁵ una altra esquerdada de desigualtat preocupant, no únicament per la seva amplitud, sinó per la tendència creixent, que al seu torn està configurant una mena de doble ciutadania en la qual, mentre que grups de població cada vegada més petits es troben "integrats", d'altres, cada vegada més nombrosos, veuen impedides les seves possibilitats d'accés a allò que podríem anomenar *mínims vitals*. El que determina aquests processos d'exclusió social són, segons el parer d'autors com Tezanos (2002) i Castel (2014), entrades i sortides de *dins cap a fora* del sistema i vice-versa.

Sobre això, caldria determinar, seguint Matus (v. LIMA, 2017), si des d'una perspectiva crítica en el treball social tenen validesa aquestes categoritzacions, ja que el sistema capitalista actual no només genera esferes de benestar sinó grans bosses de privació material. En conseqüència, l'exclusió forma part del sistema i no en queda fora.

Per tant, si la societat del coneixement és producte del capitalisme actual i les desigualtats que genera, caldria parlar d'un "capitalisme de coneixement" o "economia del coneixement" que condiciona la generació i l'ús del coneixement a les regles del mercat (KRÜGER, 2006); a diferència del capitalisme clàssic, hereu de la filosofia calvinista, que considerava com a valor l'ètica del treball. Així, es vinculava ocupació i benestar i,

Mentre que grups de població cada vegada més petits es troben "integrats", d'altres, cada vegada més nombrosos, veuen impedides les seves possibilitats d'accés a allò que podríem anomenar mínims vitals

⁵ L'esquerda digital es defineix com la separació que existeix entre les persones (comunitats, estats, països...) que utilitzen les TIC com una part rutinària de la seva vida diària i aquelles que no hi tenen accés i que, encara que en tinguin, no saben com utilitzar-les" (VARELA FERRÍO, 2015).

per tant, desocupació i pobresa, un binomi sens dubte fals, ja que és àmpliament sabut que tenir una ocupació no garanteix sortir de la pobresa. Tot i així, el neoliberalisme s'apropia d'aquesta ètica del treball i construeix una falsa dicotomia entre els pobres nous i els pobres vells (SALES, 2014), els primers dels quals són persones que han caigut en desgràcia i que mereixen tota la nostra commiseració i suport, mentre que els segons són paràsits de l'estat o, en paraules de Bauman, residus de la societat en tant que consumidors fallits, persones a les quals, en la societat del déu consum, els manca la capacitat de consumir i, per tant, de ser (2003).

Es manté el fals binomi ocupació-benestar alhora que els avenços en matèria de comunicació no constitueixen un enfortiment de la democràcia o la participació ciutadana sinó que es converteixen en "un subsistema ideològic, hereu d'una dimensió temporal nova de les ideologies polítiques" (PÉREZ, 2007: 60). D'aquesta manera, la lluita pel control dels mitjans de comunicació (en sentit ampli) és la lluita pel poder.

En paraules de Teresa Zamanillo, "aquests nous escenaris i d'altres han creat un sentiment d'indefensió en els ciutadans que arriba també als professionals pel que fa a les dificultats que presenta un possible maneig i control tècnic en un món nou de creixent complexitat" (2000: 69).

Tot el que hem exposat anteriorment persegueix encarar el repte que suposa la relació entre el treball social i la societat del coneixement -i, amb ella, les TIC i en concret les xarxes socials- des d'un enfocament dialèctic amb el qual, tal com exemplificava magistralment Matus (2017) a través del símil del cavall de Troia, s'operi amb prou destresa per jugar d'acord amb les regles del sistema per donar sentit a una de les missions del treball social: la defensa de la ciutadania (PAYNE, 1995: 58), especialment d'aquella que s'ha vist privada de la condició humana, aquella que pateix la més dura de les exclusions: la impossibilitat d'imaginar-se diferent (CAPARRÓS, 2015).

2. Veritats, postveritats i treball social

Internet és una cuina gegantina de rumors.

DANIEL INNERARITY

Segons el diccionari de la RAE la *postveritat*, paraula de l'any el 2016,⁶ és "la distorsió deliberada d'una realitat, que manipula creences i emocions amb la finalitat d'influir en l'opinió pública i en actituds socials". Diàriament llegim, veiem i

⁶ Segons l'*Oxford Dictionary*, tal com apareix recollit a la notícia publicada per *El País* el 17/11/16: https://elpais.com/internacional/2016/11/16/actualidad/1479316268_308549.html

sentim nombrosos exemples de postveritats que ens “infoxiquen”, és a dir, que ens saturen i ens impedeixen generar el nostre propi coneixement, tenint en compte que al cervell humà li és impossible processar una quantitat massa elevada d’informació (INNERARITY, 2011). El que acostuma a succeir a continuació és la substitució automàtica del coneixement per l’opinió, ja que la segona és una operació cognitiva bastant més senzilla que la primera.

Podem trobar nombrosos exemples de postveritats únicament obrint un diari. Santos (2014) en va descriure a la perfecció unes quantes al llibre *El Síndrome Katrina. Per què no sentim la desigualtat com un problema a través de “dotze frases sense pietat”* (2014: 138-181):

1. Els rics guanyen més perquè s’esforcen. S’ho mereixen.
2. Hi ha una majoria que no es manifesta.
3. El que necessitem són solucions tècniques.
4. No ens interessa pujar els impostos als rics perquè s’enduran els diners i encara recaptarem menys.
5. No es pot gastar el que no es té.
6. No hi pot haver de tot, per a tots i de franc.
7. Les prestacions socials premien els qui menys s’esforcen.
8. Tots estem en el mateix vaixell.
9. Tots roben, tots són iguals.
10. Cal tornar a la cultura de l’esforç.
11. Cal fer els deures.
12. No hi ha alternativa.

Davant les postveritats cal anar al gra: aquelles que afecten el treball social han de ser encarades amb determinació perquè circulen a la velocitat de la llum per les xarxes socials i, si el treball social és una ciència,⁷ entre les seves missions es troba la producció de coneixement que neutralitzi aquestes postveritats que perjudiquen tant la igualtat i el benestar de la ciutadania en conjunt. “El treball social no pot limitar-se a aplicar protocols o processos establerts institucionalment [...]. Això no és intervenció social. Per a això no calen teories, mètodes ni reflexions sobre els valors epistèmics [...]. N’hi haurà prou amb seguir amb docilitat i obediència les pautes i «les manaments» de l’organització” (DE LA ROSA, 2012: 78).

En aquest punt es podria replicar aquesta idea afirmant que algunes de les postveritats reflectides per Santos en el seu llibre o d’altres que afecten la intervenció social no són postveritats sinó veritats; en aquest cas, convé que es defensin des del pla científic i no des de la simple opinió. Encara més,

⁷ Per aprofundir en això, v. Vázquez (2012).

seria molt positiu tant per a la disciplina com per a la professió que les treballadores socials que són partidàries de models d'intervenció conformes amb el neoliberalisme fonamentessin les seves tesis en argumentacions científiques i, així, es produiria un debat sens dubte enriquidor per al treball social.

El problema és que, malgrat els esforços per part de la disciplina, bona part de la professió continua ancorada en un "activisme institucionalitzat" (BARRIGA, 2009: 11-12) que, mancat -en teoria- de l'edifici ideològic i científic necessari, acaba reproduint postveritats en un exercici de "treball social *cuñao*"⁸ molt preocupant que campa amb llibertat per les xarxes socials.

La "credulitat sobreinformada" (GARCÉS, 2017: 45) és una característica de la postmodernitat contra la qual cada vegada més i millor s'enfronta la comunitat científica. Iniciatives com Ciència en el Parlamento⁹ o Stop Rumores¹⁰ són dignes de consideració i adscripció.

Per tot això, la consideració de les xarxes socials com una finestra d'oportunitat per al treball social comença per:

1. Un exercici d'autoobservació i desconstrucció professional i personal.
2. La forja de "un giroscopi intern que ajudi a trobar un sentit entre les teories i models en el mercat del coneixement" (DESLAURIERS I PÉREZ, 2004: 199).
3. L'assumpció sense complexos del paper acadèmic i professional necessari, del qual no és possible desprendre's a les xarxes socials -encara que sigui esgotador-, perquè és un lloc per on discorre, també, el treball social i són, a més, llocs privilegiats per desplegar estratègies de comunicació orientades a l'enfortiment de la identitat corporativa (PÉREZ, 2007: 167).

3. Les xarxes socials, una finestra d'oportunitat per al treball social

*Únicament el diàleg ens ajuda a bastir ponts,
no només amb els nostres veïns i amb els llunyans i misteriosos
xinesos, sinó dins del nostre propi interior turmentat.*

FATEMA MERNISSI

No sembla que el treball social hagi sucumbit als encants de les TIC, encara més, en el treball social existeix una certa

⁸ Aquest terme, d'elaboració pròpia, s'explica amb més detall al meu blog, concretament a l'entrada següent: <http://www.belennavarro.es/2016/02/trabajo-social-cunao.html>

⁹ El projecte Ciència en el Parlamento és una iniciativa ciutadana independent que té com a objectiu que la ciència i el coneixement científic siguin cada cop més importants en la formulació de propostes polítiques. Més informació, aquí: <https://www.cienciaenelparlamento.org/>

¹⁰ Stop Rumores és una iniciativa d'Andalucía Acoge. Més informació, aquí: <http://stoprumores.com/>

polarització entre la tecnofòbia, majoritària, i la tecnofília, minoritària però no menys alarmant en el seu excés perquè podria conduir a la “tecnoestupidesa” (BUNGE, 2018). Una incorporació sense nord o, si es prefereix, sense context al món de les TIC és la crònica d’un fracàs anunciat a causa de diverses possibilitats: en primer lloc, un bloqueig per “infoxicació”; en segon lloc, la por a la interacció horitzontal, al descobert; i, en tercer lloc, la fugida paorosa al primer calbot.¹¹

Per això, convé adoptar algunes precaucions. La primera és triar molt bé quines xarxes socials són interessants des de l'àmbit acadèmic i/o professional i per a què. Oferir consells sobre aquest tema és una empresa arriscada i que superaria l'extensió d'aquest article. La segona precaució té a veure amb el bloqueig per “infoxicació” i consisteix també a triar quina informació relativa al treball social es pot processar amb normalitat; és a dir, quantes revistes electròniques es poden llegir en condicions i detingudament i, així mateix, quants blogs es poden seguir. Un cop feta l'elecció, toca relaxar-se i gaudir-ne. Val més esperar que altres persones recomanin articles o entrades concretes d'altres fonts.

La tercera precaució es refereix al posicionament. A risc d'explicar una obvietat, cal deixar molt clar si el perfil, sigui la xarxa que sigui, és personal o professional, la qual cosa no impedeix una cert relació, ja que les xarxes socials són, per la seva pròpia naturalesa, fòrums que propicien la proximitat i la interacció horitzontal fins al punt que permeten intercanviar informació “de tu a tu” amb acadèmiques notables, escriptors o professionals de reconegut prestigi. És just que les persones ateses tinguin la mateixa oportunitat. Cal perdre'ls la por, com també han de perdre la por les institucions, no únicament a la ciutadania sinó a les mateixes professionals. I és que, per desgràcia, la censura està present en massa pàgines de certes universitats, administracions i fòrums professionals que ni tan sols permeten comentar-ne els continguts. La censura en treball social és un tema que donaria per a una tesi doctoral, encara que suposaria tota una aventura investigar sobre aquest tema.

Sabent els paràmetres que regeixen l'escriptura científica, atès que aquest article està arribant al final, em permetré la llicència de despullar-me de les vestidures acadèmiques per enfundar-me el meu vestit de bloguera, perquè és aquesta roba les que m'ha portat fins aquí. I precisament perquè el blog ha estat l'origen del meu acostament a fòrums professionals com aquesta revista, vull subratllar que el debat que existeix entre l'àmbit científic-acadèmic (i els fòrums tradicio-

¹¹ En castellà, *zasca*, una expressió que la Fundeu BBVA reconeix com a vàlida, referint-se a una rèplica tallant, ràpida i sovint ofensiva en un debat o una conversa: <https://www.fundeu.es/recomendacion/zasca-zas/>

nals com revistes i papers) versus el professional (i els blogs, etc.) en treball social és un debat erroni. No només són necessaris els *papers*, els blogs, les xarxes socials com Facebook o Twitter i els articles d'opinió, sinó que poden i han de generar interacció, per exemple, a través de la creació de fòrums de debat sobre articles científics a través de xarxes socials com Facebook.

Als que s'interessin per l'aplicació pràctica de les xarxes socials en el treball social o vulguin aprofundir en l'ús de les TIC, els recomano el blog del treballador social José María Regalado *Inmersión TIC Academy* (<https://inmersiontic.com/blog-inmersion-tic/>).¹² José María és company bloguer de la BlogoTSfera (<https://www.cgtrabajosocial.es/blogotsfera>), una iniciativa engegada fa uns quants anys dirigida a recopilar tots els blogs de treball social a la mateixa pàgina. El Consell General del Treball Social ha col·laborat molt activament en aquesta iniciativa, cada vegada més nombrosa.

Les persones blogueres som molt aficionades a les llistes del tipus "Cinc coses que odies al matí", així que no vaig poder resistir la temptació d'elaborar el següent decàleg titulat "Deu raons per abraçar les TIC des del treball social":

1. Propicien una relació més propera amb la ciutadania, generant una interacció més igualitària, i ofereixen acostaments menys estereotipats, sobretot amb certs col·lectius, com els joves.
2. Poden –i han de– servir com a eina d'emancipació i d'empoderament per a individus, grups i comunitats, valgui com a exemple el Foro de Vida Independiente.¹³
3. Possibiliten un accés gairebé il·limitat a la informació, tant en el cas de la ciutadania com de les mateixes professionals, i faciliten l'intercanvi d'informació en diferents sentits i objectius diversos.
4. Contribueixen a la construcció de relat, generació de discurs i identitat professional.
5. Són una eina potent de formació, actualització i reciclatge professional.
6. Constitueixen una via per produir coneixement per a qualsevol que s'ho proposi a través de revistes o periòdics digitals, Youtube, blogs, etc.
7. Basteixen ponts entre l'àmbit acadèmic i el professional, un imperatiu en treball social.

El debat que existeix entre l'àmbit científic-acadèmic (i els fòrums tradicionals com revistes i papers) versus el professional (i els blogs, etc.) en treball social és un debat erroni.

¹² És especialment interessant l'entrada introductòria sobre les TIC: <https://inmersiontic.com/trabajo-social/tecnologias-informacion-y-comunicacion/>

¹³ El Foro de Vida Independiente va néixer com un espai reivindicatiu i de debat a favor dels drets humans de les dones i homes amb tot tipus de discapacitat a Espanya a través d'una comunitat virtual: <http://es.groups.yahoo.com/group/vidaindependiente/>.

8. S'han consolidat com una bona eina de lluita per plantar cara als discursos que vagin contra els drets de la majoria social o que justifiquen retallades socials.
9. Ajuden a perdre la por a prendre postures políticament incorrectes, necessàries en temps de censura, por i incertesa.
10. S'han convertit en aliades insubstituïbles de l'acció col·lectiva de moviments socials, plataformes professionals i col·lectius en general.

La reflexió final, que pretén llançar preguntes al vent, és la següent: si, tal com afirma Marina Garcés (2017), sabem més sobre la relació del saber amb el poder que sobre la del saber i l'emancipació, es tractaria de dilucidar, en aquest cas, no només quin tipus de respostes pot oferir el treball social als problemes socials generats per la societat del coneixement, sinó, sobretot, com recolzar-se en el saber per generar emancipació i, més concretament, com utilitzar des de la disciplina i la professió les xarxes socials perquè contribueixin al projecte autònom vital de persones, grups i comunitats.

Bibliografia

- ALEXIÉVICH, Svetlana. *Voces de Chernóbil*. Barcelona: Debolsillo, 2015. ISBN: 978-84-9992-626-1.
- BARRIGA, Luis. El sexto sentido en trabajo social. Alegoría de la construcción del relato en Trabajo Social. XI Congreso de Trabajo Social, Zaragoza, 2009. Disponible en línia a: <<https://drive.google.com/file/d/0B3IcM1DjAmDdS1gwaWN0c2RZEjg/view>>.
- BAUMAN, Zygmunt. *Vidas desperdiciadas, la modernidad y sus parias*. Barcelona: Paidós, 2003. ISBN: 978-84-4932-928-9.
- BUNGE, Mario. Qué hacer ante la tecnupidez. *El País*, 12 maig 2018. Disponible en línia a: <https://elpais.com/tecnologia/2018/05/09/actualidad/1525854596_328159.html> [Consulta: 29 maig 2018].
- CAPARRÓS, Martín. *El hambre*. Barcelona: Anagrama, 2015. ISBN: 978-84-339-6377-2.
- CASTEL, Robert. Los riesgos de exclusión social en un contexto de incertidumbre. *Revista Internacional de Sociología*, vol. 72, núm. extra 1, 2014, p. 15-24. Disponible en línia a: <<https://doi.org/10.3989/ris.2013.03.18>> [Consulta: 26 maig 2018]. ISSN: 0034-9712.
- DE LA ROSA, Pablo. Posturas y desafíos epistemológicos del Trabajo Social. Epistemología de las Ciencias Sociales “versus” epistemología del Trabajo Social. A: SOBREMONTÉ, Emma (ed.). *Ensayo sobre la Epistemología del Trabajo Social y los modelos de intervención ¿Un nuevo significado para la construcción disciplinar del trabajo social?* Bilbao: Universidad de Deusto, 2012, p. 71-80. ISBN: 978-84-9830-359-9.
- DESLAURIERS, Jean-Pierre; PÉREZ, José Vicente. El reto del conocimiento en la práctica del Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 17, 2004, p. 195-210. Disponible en línia a: <<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0404110195A>> [Consulta: 29 maig 2018]. ISSN: 0214-0314.

Bibliografía

- GARCÉS, Marina. *Nueva ilustración radical*. Barcelona: Anagrama, 2017. ISBN: 978-84-339-1614-3.
- GINER, Salvador; LAMO DE ESPINOSA, Emilio; TORRES, Cristóbal. *Diccionario de sociología*. Madrid: Alianza Editorial, 2013. ISBN: 978-84-206-8322-5.
- INNERARITY, Daniel. *La democracia del conocimiento. Por una sociedad inteligente*. Barcelona: Paidós, 2011. ISBN: 978-84-493-2567-0.
- KRÜGER, Karsten. El concepto de sociedad del conocimiento. *Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales*, vol. XI, núm. 683, 2006. Disponible en línea a: <<http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm>>. [Consulta: 2 juny 2018]. ISSN: 1138-9796.
- LIMA, Ana I.; PASTOR, Enrique; VERDE, Carmen (coord.). *El trabajo social: construyendo comunidades sostenibles*. Navarra: Aranzadi, 2017. ISBN: 978-84-9177-563-8.
- MARTÍN, Maribel. Ocho posibilidades de entender (o no) el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 22, 2009, p. 227-245. Disponible en línea a: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3117954>> [Consulta: 29 maig 2018]. ISSN 0214-0314.
- MERNISSI, Fatema. *Un libro para la paz*. Barcelona: El Aleph Editores, 2004. ISBN: 84-7669-663-9.
- NAVARRO, Silvia. *Saber femenino, vida y acción social*. Madrid: Editorial CCS, 2017. ISBN: 978-84-9023-407-5.
- PAYNE, Malcolm. *Teorías contemporáneas del trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1995. ISBN: 978-84-4931-336-3.
- PÉREZ, José Vicente. Trabajo social, globalización y posmodernidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, vol. XVII, núm. 2, 2007, p. 151-173. Disponible en línea a: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417207>> [Consulta: 29 maig 2018]. ISSN: 1405-3543.
- SALES, Albert. *El delito de ser pobre*. Madrid: Icaria, 2014. ISBN: 978-84-9888-567-5.
- SANTOS, Joaquín. *El síndrome Katrina. Por qué no sentimos la desigualdad como un problema*. Saragossa: Colegio de Trabajo Social Aragón, 2014. ISBN: 978-84-616-7889-1.
- TEZANOS, José Félix. *La sociedad dividida*. Madrid: Biblioteca nueva, 2008. ISBN: 978-88-4974-289-96.
- TEZANOS, José Félix. Desigualdad y exclusión social en las sociedades tecnológicas. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, núm. 35, 2002, p. 35-54. Disponible en línea a: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=253629>> [Consulta: 23 maig 2018]. ISSN: 1137-5868.
- VARELA FERRÍO, José. La brecha digital en España. Estudio sobre la desigualdad postergada. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Secretaría de Participación Sindical e Institucional, 2015. Disponible en línea a: <http://www.ugt.es/Publicaciones/BRECHADIGITAL_WEB.pdf> [Consulta: 1 juny 2018].
- VÁZQUEZ, Octavio. ¿Necesita el trabajo social una epistemología? A: SOBREMONTÉ, Emma (ed.). *Ensayo sobre la Epistemología del Trabajo Social y los modelos de intervención ¿Un nuevo significado para la construcción disciplinar del trabajo social?* Bilbao: Universidad de Deusto, 2012, págs. 65-70. ISBN: 978-84-9830-359-9.
- ZAMANILLO, Teresa. El incierto acontecer en el trabajador social. Logros, vacíos y proyectos. *Acciones e investigaciones sociales*, núm. 11, 2000, p. 175-202. Disponible en línea a: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170278>> [Consulta: 26 maig 2018]. ISSN: 1132-192X.
- ZAMANILLO, Teresa (dir.). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa, 2011. ISBN: 978-84-9626-637-7.

L'estat de la professió al nostre entorn. Una mirada intergeneracional

The state of the profession in our environment.
An intergenerational perspective

Josep M. Mesquida González¹

Amb motiu de la preparació de la secció "A fons" del número 213 de la *Revista de Treball Social*, un monogràfic que posa el focus sobre l'avui de la professió des de la mirada dels professionals del treball social, l'equip de redacció de la RTS va convidar quatre treballadores socials en actiu, de generacions i àmbits professionals diferents, a conversar sobre la professió a partir de la seva experiència i trajectòria en una taula rodona que va tenir lloc el passat 30 de maig.

Volíem mixtura d'edats per temptejar si la variable generacional marcava diferències en relació amb la percepció de les diverses qüestions que s'anaven plantejant i que giraven al voltant de la formació, les expectatives dipositades a l'inici de l'exercici professional i l'evolució posterior de la pràctica professional, entre d'altres.

A continuació es recullen les reflexions de Montse Vizcaíno, Laura Jorge, Rebeca Abad i Laura Morro, que amb la seva mirada intergeneracional esperem que ens aportin elements per esbrinar el que ens motiva de la nostra professió i el que ens anima a seguir endavant en el dia a dia de la nostra feina.

Abans de començar presentem les persones que van participar a la taula rodona:

Montse Vizcaíno (MV), 23 anys. Està treballant al parc sanitari de Sant Joan de Déu, a la unitat d'hospitalització especialitzada en discapacitat intel·lectual (UHEDI), i a la Clínica Montserrat, que és una residència per a homes de més de 65 anys que porten tota la vida internats al parc sanitari.

Per citar l'article: MESQUIDA GONZÁLEZ, Josep M. L'estat de la professió al nostre entorn. Una mirada intergeneracional. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 52-70. ISSN 0212-7210.

¹Treballador social i membre de l'equip de la RTS.

Laura Jorge (LJ), 32 anys. Treballa a la Fundació IRES, a l'equip d'inclusió de l'entitat, i concretament coordina la taula de pro-infància del barri de la Verneda i la Pau.

Rebeca Abad (RA), 43 anys. Treballa als serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona als barris de la Guineueta, Verdum i Prosperitat, al districte de Nou Barris.

Laura Morro (LM), 48 anys. Treballa a l'Hospital del Mar, és treballadora social sanitària i està a la unitat de psiquiatria d'aguts. També és professora de la UOC, del màster de treball social sanitari.

Per part de la revista, hi van assistir:

Rosa Maria Ferrer (RMF). Treballadora social i directora de la RTS.

Josep Maria Mesquida (JMM). Treballador social i membre de l'equip de redacció.

- **JMM: Si us sembla bé, podem començar contestant una pregunta que els que ens dediquem a la formació fem constantment a les persones que decideixen estudiar treball social. Quina motivació us va portar a estudiar treball social?**

LJ: Primer vaig estudiar sociologia i a continuació vaig estudiar un postgrau de migracions i interculturalitat. Després vaig començar a col·laborar amb algunes organitzacions i va ser allà on vaig entrar en contacte amb les persones. Llavors se'm van despertar les ganes que la meva feina fos diferent i d'obrir-me a noves possibilitats laborals i motivacionals en l'àmbit social, i vaig decidir estudiar treball social. I ara soc aquí: molt contenta d'haver pres aquesta decisió.

MV: Jo, com la majoria de les persones que hi havia de la meva generació, volia estudiar educació social, i com que no em va arribar la nota, em vaig quedar a treball social. A batxillerat, quan dius que vols treballar amb i per a les persones, et suggereixen fer integració social enfocat a educació social. Vaig començar provant si m'agradava treball social i després vaig veure que es treballa en equips molt interdisciplinaris i que les tasques hi tenien molt a veure. I de fet, vaig adonar-me que em veia més com a treballadora social que com a educadora, i m'hi vaig quedar. La motivació era voler treballar amb i per a persones, el meu compromís amb la justícia social, la voluntat de canviar coses que jo veia en el meu dia a dia que no m'agradaven. I bé, fins aquí.

- **JMM: Així doncs, la teva decisió va ser accidental; ara que ja ha passat algun temps des que vas començar a estudiar, creus que va ser encertada?**

MV: Sí, totalment. I ara que treballo amb educadors socials crec que em veig més com a treballadora social que com a edu-

cadora social. És més, m'agrada molt la psicologia i crec que si hagués de fer una segona carrera o dedicar-me a una altra cosa, m'agradaria més la psicologia que l'educació social.

LM: Doncs jo vaig fer dos anys de dret. Mentre feia segon de carrera, treballava en un bufet d'advocats, de passant. I cada cop m'agradava menys el dret, perquè sempre, quan acabava un cas, em preguntava: "I a aquesta dona que li passarà?". Llavors una companya d'allà em va dir: "Escolta, i per què no fas treball social, jo a tu no et veig com a advocada perquè dones massa voltes al que passarà després". I és quan vaig apuntar-m'hi. I la veritat és que estic molt contenta d'haver fet treball social. Mentre estudiava vaig conèixer moltes branques: vaig fer de tot menys salut. Però vaig acabar a salut mental i no m'he mogut d'aquest camp.

Cada cop em veig més a prop dels educadors, noto que hi ha menys diferències entre nosaltres. Tots partim d'una mateixa branca i a mi m'agradaria que amb el temps tornés a haver-hi un espai comú. A veure com podríem ajuntar totes aquestes professions socials: treball social, educació social, integració social, sociologia... Com podríem crear un tronc comú? Perquè realment després en la feina tots parlem un llenguatge comú. Abans intentava sempre diferenciar, ara cada vegada més faig al revés: agrupar més per ser més forts.

LJ: És la importància de la interdisciplinarietat, no? De fet, vaig escollir treball social també com a complement de la sociologia. I sempre per sumar.

RA: Jo no hauria pensat mai que faria treball social, perquè a mi el que m'agradava era el teatre. Em vaig presentar a les proves de l'Institut del Teatre i no em van agafar. Llavors va ser un moment d'inflexió, com de dir: "I ara què?". Perquè a mi m'havien educat per dirigir-me cap als estudis universitaris. Al meu entorn uns eren politòlegs, uns altres filòlegs anglesos... i jo era una mena d'entitat estranya. És veritat que a l'adolescència ja era una persona amb compromís polític. Al COU, no tenia gaire informació sobre què era el treball social. Em deien: "Tu fas graduat social", perquè en aquell moment hi havia molta confusió respecte a la formació. I recordo que al final vaig mirar-me les assignatures que oferien i com que hi havia temes de política social, de psicologia social, d'antropologia, d'altres qüestions que veia que hi podia connectar, al final em vaig decidir per treball social. Però podia haver escollit educació social. Va ser una etapa vital complicada, vull dir que la selectivitat no em va anar tan bé, estava en altres coses. I llavors, em vaig quedar sense plaça aquí a Barcelona. Vaig decidir que marxava a Granada perquè allà treball social esta dintre de la facultat de polítiques i vaig pensar: "Bé, si no m'agrada, potser passo a polítiques". Però després em vaig acabar decidint per Tarragona, perquè era més econòmic per a la meva família. L'experiència de pràctiques em va permetre

estar connectada amb el món rural i és aquí quan decideixo que el m'agrada a mi és la primària. O sigui, ho he tingut sempre claríssim. És curiós, eh?

■ **JMM: Ara una pregunta sobre la vostra experiència com a estudiants. Vist des d'ara, hi ha alguna cosa que hauríeu d'haver après i que potser us va faltar?**

MV: A tercer i quart les pràctiques van ser súper útils. Perquè les de tercer les vaig fer a salut mental i vaig decidir fer les de quart al mateix lloc, amb la mateixa tutora. Tenia tan clar que m'encantava l'àmbit que vaig dir: em quedo aquí. I al final gairebé només he fet salut mental.

Les pràctiques per a mi van ser súper interessants, igual que altres assignatures com habilitats socials i comunicatives en què pots fer *role-playing* per practicar molt l'entrevista. Amb això sí que s'insisteix molt, i va molt bé. La recordo com una assignatura interessant on la classe estava plena, mentre que en altres assignatures no ho estaven tant. Però sí que he trobat a faltar assignatures més bàsiques, o que en alguna assignatura es parli més de... per exemple, del procés d'incapacitació, què és això que després trobes en el teu dia a dia com a professional que no t'expliquen com instar-lo o, no sé, quin procés s'ha de seguir i per què sí o per què no... Després també el tema de les prestacions, perquè no només som un dispensador de recursos, però les prestacions les hem de conèixer. I a mi en tota la carrera no m'n van ensenyar les diferències: hi ha prestacions de la Seguretat Social, n'hi ha de la Generalitat de Catalunya, de contributives, de no contributives... Després t'ho trobes i has d'indagar o formar-te pel teu compte.

També he trobat a faltar que se'ns donin articles més actuals o que se'ns parli més de la *Revista de Treball Social*. Per exemple, jo vaig tindre sort de tenir de supervisió Carlos Alarcón, i ell sí que ens ho explicava: "Mireu-vos la revista d'infància, o mireu-vos...". Però quant a la resta d'assignatures sabem molt de grans professionals i gran intel·lectuals del treball social, però no de persones del dia a dia que després estan treballant en aquell àmbit. Una excepció d'això van ser algunes conferències que ens feien, com per exemple a l'optativa de Treball Social i Salut amb Dolors Colom. Brutal tots els conferenciants que venien. Però després, en altres assignatures, molta teoria, però antiga, i queden una mica obsoletes en relació amb el que realment és ara el treball social.

LM: Estic una mica com tu. Quan vaig acabar la carrera i de seguida vaig començar a treballar vaig pensar: "I ara, què faig!". Perquè la meva sensació és que sabia de tot i de res. I em vaig sentir molt sola, perquè en els equips a on anava, jo era la treballadora social i era jo la que s'ho havia de muntar. Amb molta llibertat, però alhora notant que em faltava una base sobre el dia a dia: com organitzar una agenda, com treballar amb un usuari, vaig estudiar a l'ICEBS durant tres anys i vam

Em vaig haver de formar després pel fet de no tenir cap assignatura que fos de salut, havies de començar de zero amb un llenguatge molt diferent del que tu havies estudiat. El tema de l'especialització per a mi és important

fer molta sociologia, molta antropologia, moltes ciències socials, però de treball social en vam fer poc. En tres anys tres assignatures de treball social. El primer any història, el segon casos i el tercer comunitari. Quedava una mica buit. L'assignatura de tècniques d'entrevista, que tu li dius habilitats, per a nosaltres era de tècniques d'entrevista i treball grupal, i era la millor perquè allà va ser on amb *role-playing* realment treballàvem com comunicar-nos amb l'usuari. Em vaig haver de formar després pel fet de no tenir cap assignatura que fos de salut, havies de començar de zero amb un llenguatge molt diferent del que tu havies estudiat. El tema de l'especialització per a mi és important.

LJ: Jo vaig estudiar a la UNED. Em van faltar moltes coses, i continuo trobant-les a faltar a dia d'avui, treballant. Pel que fa a les classes i teories, a la UNED potser he trobat molt a faltar continguts més actuals, fins i tot relacionats amb l'ús del llenguatge, perquè el que fan servir ha quedat molt obsolet. Inclús en algunes assignatures hi havia moltes errades a l'hora de definir segons quines coses. Per exemple, què és un centre d'internament. M'he trobat amb moltes dificultats, com amb el tema de la legislació autonòmica, perquè en això sí que m'he hagut de formar pel meu compte.

LM: Jo vaig mirar la passarel·la al grau de la UNED perquè vinc de la diplomatura i ho vaig deixar córrer perquè quan vaig veure el temari vaig pensar: "Soc incapaç de llegir-me aquests llibres. Perquè cada professor havia fet el seu però fent servir un llenguatge dels anys cinquanta, molt antic".

LJ: Venint de sociologia a la UB, al final tens més sentit crític. Però una persona que estudia per primera vegada aquesta carrera a través de la UNED, potser sí que es fa una idea una mica diferent, no? Però el tema de la formació a posteriori per a mi és molt bàsic i de fet encara de tant en tant, em plantejo seguir formant-me.

RA: A mi em passa com a la companya [es refereix a Laura Morro]. Soc diplomada i la veritat és que la sensació quan sorties de la universitat era que en sabies poc, o pensaves que en sabies molt poc. Es tocaven molts pals de manera poc profunda. És a dir, potser aprofundíem més en les matèries generals i comunes a l'educació social i a treball social, com la psicologia, l'antropologia... Però, què fa un treballador social? Quina és la metodologia que fa servir? Com treballem? Què vol dir ser treballador social? Això ja ho vaig poder copsar de manera més clara quan em van tocar les pràctiques a un ajuntament de l'Alt Camp. En un poble relativament gran, però amb instal·lacions antigues. Hi havia dues treballadores socials i treballadors familiars que eren part de l'equip en aquell moment. I aquí sí que va ser com allò de "vingui amb mi i anem a veure". Jo, pel que fa al tema de les prestacions, sempre he pensat: "Ja farem quan m'hi posi en l'àmbit que sigui". A l'hora de la

veritat són coses que si entens com funciona el sistema, ja tens una base. Vaig fer moltes entrevistes: "Ostres, em deixen sola aquí, *al toro, ¿pero ahora qué?*". Llavors posava en pràctica allò que havia fet, allò que m'havien explicat a la universitat. A veure: diagnòstic, objectius, pla de treball a curt, a mig, a llarg termini... T'adones del que volia dir, quina era la metodologia... Què volia dir allò de ser treballadora social.

Quan vaig sortir de la carrera tot el vessant comunitari no sabia ni que era. Què volia dir això de treball social comunitari? Això és fa a Amèrica Llatina. Aquí què fem exactament? Fins que no vaig arribar a Barcelona i vaig buscar un postgrau. I llavors, aquí sí que vaig poder saber més què vol dir això. Com es treballa? Què vol dir un treballador social en l'àmbit comunitari? Jo vaig tenir poca formació en grupal. I en comunitari, gens.

■ **JMM: La tercera qüestió té a veure amb la satisfacció de les vostres expectatives en relació amb la professió. Esteu fent allò que creieu que faríeu quan estudiàveu treball social?**

LM: Estic molt més que contenta. Tinc més del que m'esperava, molt més, molt més. He crescut com a professional i com a persona. Tenia una idea del treball social molt més focalitzat o més assistencialista, segurament, quan vaig començar, i he vist que el canvi que podia fer és impressionant. T'adones que les teves accions canvien les persones. Veus que això és l'àmbit a què et vols dedicar i vas omplint aquest camí. Jo tenia més la idea d'un despatx, d'una oficina, però aquesta idea ha canviat totalment. L'altra dia vaig anar al col·le de la meua filla, que estudia segon d'ESO, a explicar què era un treballador social sanitari. Genial! Seixanta alumnes de tretze anys... Jo sola... M'ho vaig passar tan bé! Una em deia: "És que sou superherois". Doncs sí, esclar que sí, no? Perquè jo els anava explicant coses i pensava: "És que ens sentim així, moltes vegades", podem fer tantes coses! A mi m'ha omplert molt més del que jo esperava, de les expectatives que tenia.

RA: Jo vaig començar amb 24 anys a treballar a l'Ajuntament de Barcelona. Als serveis d'urgències, que va ser com una bufetada de realitat brutal... brutal.

Les emocions per a mi han anat canviant. He anat creixent com a professional, agafant seguretat, recuperant-me de les crisis emocionals i personals. I després, amb el temps he anat encaixant que es poden transformar coses, segurament, des del més petit fins al més gran. Som una part més. Hi ha molta, molta potencialitat. Ha estat un camí llarg... Sempre qüestionant-me aspectes personals, professionals, ètics... L'última crisi forta meua professional va ser a l'època de la crisi. Quan semblava que seriem com la quarta pota forta del sistema públic, ens van donar una gran bufetada. No sé si era Núria Carrera qui deia: "S'ha acabat el glamur dels serveis socials". Va ser depriment aquell moment, jo pensava: "Rebeca: et dediques a

Quan semblava que seriem com la quarta pota forta del sistema públic, ens van donar una gran bufetada. "S'ha acabat el glamur dels serveis socials"

Jo realment m'esperava que tindríem menys visibilitat

això o et dediques a una altra cosa". I bé: em vaig refer, em vaig refer perquè entre altres coses treballo amb molta gent, treballem en equip, en xarxa, i això a vegades també ajuda a enfortir-te. I també treballar en allò a què realment et vols dedicar. Ara hi ha molta gent que em diu: "Rebeca, perquè no has marxat ja de la primera línia?". Doncs, perquè la primera línia m'agrada.

MV: Jo realment m'esperava que tindríem menys visibilitat. És la por aquesta que ens transmeten de "prepareu-vos que és complicat", perquè a vegades treballes en un segon pla. Però no, realment, almenys a salut som una part més de l'equip i se'ns té en compte. I això ho agraeixo perquè jo vaig començar en un servei d'aguts fent una suplència, acabava de sortir de la carrera sense saber res i realment sense tenir una formació de treball, o sigui vaig entrar un dia al despatx i em van dir: "Comença a visitar". Hi havia casos molt precaris i si tu realment justifiques que aquesta persona no pot marxar d'alta tot i complir amb els criteris d'alta, si la part social no està solucionada, es té en compte. En aquest sentit és un pes que em vaig treure de sobre perquè pensava que em girarien l'esquena i em dirien: "No, no, si s'ha de fer l'alta, es fa".

LM: Perquè hem tingut gran professionals abans que nosaltres i que ens han obert el camí. A salut hi ha gent de generacions anteriors a les meves que van fer molta feina per visibilitzar el treball social dins el món de salut. Ara quan hi vas el lloc ja el tens fet. Quan vaig arribar a salut mental tenia la sensació que hi havia hagut una persona abans meu que m'havia fet el lloc, que m'ho havia deixat tot preparat per quan jo arribés. I això penso que és important, a salut, perquè, esclar, serveis socials és el món del treballador social i salut no és el nostre món i també t'ho fan saber molt. Però penso que hi ha hagut tanta gent davant nostre que ha lluitat tant, que llavors tu sempre has d'agrair-ho a qui ha obert camí. Recordo que vaig estar, amb la meva companya, al mateix despatx molts anys i pensava: "És que aquesta dona m'ha fet el lloc". Gràcies a ella jo tinc un espai aquí, i ara jo he de continuar perquè qui arribi darrere meu també el tingui, no?

■ **JMM: No sé si vols dir alguna cosa, Laura.**

LJ: En el meu equip soc l'única treballadora social i potser sí que esperava una persona que em guiés una mica. És molt important el treball en xarxa. Al barri som de les poques entitats que hi treballen i fem molta xarxa amb altres entitats, amb escoles, també amb salut, serveis socials, i aquest treball comunitari, aquest treball en xarxa jo crec que és súper important.

■ **JMM: Quina ha estat l'evolució de la pràctica del treball social que heu viscut des del moment que va ingressar a la professió? El treball social que es fa ara és el mateix que es feia abans?**

LM: Quan vaig començar esperava que vingués l'usuari o

el pacient, i em digués què volia. “¿Y usted, qué quiere?” I amb el temps jo penso que ens hem tornat més actives, més poderoses. I penso que també ha canviat el tema de l’empoderament de l’usuari. És una persona amb drets i deures, ja no és un element passiu, som companys de camí: “Jo tinc una professió i et puc ajudar a tu, però tu també m’omplés molt a mi”. He notat que ha canviat a sanitat, on el pacient ja té veu, té opinió, també té coneixements. El coneixement ja no és només meu, sinó que és compartit i hem de treballar des d’una altra visió. Té molt a veure amb el pacient expert.

■ **JMM: Estem parlant d’una característica generacional?**

LM: Els meus usuaris van dels 18 anys als 90. Els més joves venen d’un món molt diferent del meu, on la informació és molt important i ells tenen accés a tot. Però també tinc gent de 90 anys i l’actitud igualment és diferent. La gent de 90 anys no és la mateixa que la que en tenia 90 fa vint anys. El món ha canviat molt i penso que tots hem canviat. A salut es nota molt que l’actitud del món de la salut ha canviat. És veritat que salut mental, segurament, és la germana pobre de la medicina i anem una mica a remolc, però les maneres diferents de fer també hi arriben.

RA: Joestic d’acord. A l’inici parlàvem d’usuari, ara parlem de ciutadà. La persona també té obligacions i té l’obligació de col·laborar en aquest procés. No és allò de “vinc i diposito, vostè té el poder, vostè decideix, jo aquí soc una persona passiva...”. El ciutadà pensa que tu has de fer determinades coses, és a dir, l’altre també té el seu poder. No es tracta de competir sinó d’arribar a acords i treballar de manera molt professional, molt tècnica i molt transparent. El tema de la transparència, per exemple, jo sí que he vist com ha canviat. No només per tots els protocols i la legislació que s’ha creat. La persona et demana coses i tu li demanes que sigui protagonista dels canvis. Nosaltres tenim algun saber, ell té molt saber, i nosaltres som algú que l’ajudem en aquest procés. Això, segurament, no ha canviat tant, però sí, aquesta mirada més igualitària i un poder que és compartit. Una altra cosa: jo recordo que a l’inici, quan vaig començar a treballar, les infraestructures eren més deficitàries, després l’Ajuntament va fer una macro inversió de molts, molts milions en canviar el lloc on ateníem els treballadors socials. Un tema de dignificació.

...però sí, aquesta mirada més igualitària i un poder que és compartit

■ **JMM: Què pensem les persones més joves sobre tot això que diuen?**

LJ: Des de la meva experiència, cada cop s’està incorporant més el discurs de la manera de fer, de la manera de treballar, d’aquests drets i deures, d’aquest protagonisme del ciutadà, que és fonamental. I sí que és cert que aquest empoderament de les persones està molt relacionat també amb el fet que disposin d’informació. Tenen uns drets i saben que poden exercir-los.

Sí que és cert que aquest empoderament de les persones està molt relacionat també amb el fet que disposin d’informació

RA: A mi una cosa que m'impresiona és que tots els usuaris, tots els ciutadans que atenem, tinguin l'estatus que tinguin, poden tenir accés a les tecnologies. Això vol dir accés a la informació. Jo vaig passar de la màquina d'escriure elèctrica per fer els informes a les últimes tecnologies. I ara crec que és una línia segurament de futur. No ho veig com una amenaça, sinó com una oportunitat de poder treballar amb gent jove.

LM: Abans l'ordinador el tenia mirant de tort, amb la pantalla cap a mi, ara el tinc així [fa el gest de posar la pantalla de costat per compartir-la amb una altra persona], perquè moltes vegades ve el pacient i li dic: "Agafa l'ordinador, vinga, mira tal cosa", i es posen ells mateixos amb l'ordinador, no l'utilitzen jo, l'utilitzen ells. La informació no és només meva.

RA: No som l'únic punt d'informació. Abans era: "Vaig a l'assistent social a informar-me" [ho diuen LM i la RA a la vegada]. No, no. Vostè ve a altres coses perquè ja no cal venir només a informar-se de les prestacions. Una part de la població sí, però les noves generacions ja no.

LM: Allò que deien a la carrera de "Tu ets el recurs...". És veritat: soc el recurs, les meves accions són el recurs. I això de compartir la informació és important i dona drets a la gent. Penso que el dret a la informació és primordial i el tenen. I crec que això ha canviat a la nostra feina i en totes les feines. Perquè els metges també han canviat i ja no són els únics que tenen el coneixement, però també els advocats i els economistes. Ara tots tenim un coneixement compartit i hem d'actuar d'una altra manera. Ens tenen en compte per altres històries, no només pel coneixement, potser per les habilitats.

Ara tots tenim un coneixement compartit i hem d'actuar d'una altra manera

■ **JMM:** Estem treballant en entorns on podem decidir cap a on anem? Tenim un rol més aviat subordinat a les decisions que tenen les persones que dirigeixen? Com us sentiu en relació amb aquesta qüestió?

MV: De nivell d'autonomia a l'equip, sí que en tinc. Fins i tot per canviar horaris i dir: "La tarda del divendres és inútil perquè no venen famílies, perquè ells se'n van de permís i no estic fent treball social...". Llavors em canvio la tarda. I ara perquè no fa gaire temps, però sé que quan faci una mica més de temps em tindran en compte les decisions i sobretot se'm donarà la llibertat de poder escollir cap a on vull portar el camí. Però a nivell més macro, quant a les treballadores socials del Parc, sí que m'adono que el nivell d'autonomia i de coneixement i d'estatus no és tal. Hem passat també alguna etapa així ara *pegiaguda* perquè s'ha posat una mica en dubte la funció del treball social, i això, que es comenci a posar en dubte, doncs..., remou molt. Ha de constar tot el que es fa, a vegades els treballadors socials fem més que dir "acompanyo a *fulanito* a fer tal, o gestionem tal cosa, o...". I esclar, això fa pensar que en realitat no tinc tanta autonomia, perquè cada

dia quan acabo la meva jornada laboral he d'escriure tot el que he fet. Hem de fer-nos més visibles i, potser, escriure més articles explicant els projectes que fem, que a vegades es queden dins l'equip.

LM: Nosaltres tenim autonomia però no tenim estructura. Cadascuna de les companyes podem fer dintre del nostre equip una mica el que vulguem, en el sentit que no hi ha ningú que estableix unes maneres determinades de funcionar. Però volem una estructura de poder perquè ja estem cansades que hi hagi altres professionals que siguin els que dirigeixen l'àrea social de salut. Ens hem fet grans i ja no volem estar a casa del papa i de la mama. Ens en volem independitzar i volem estructures de poder des del treball social. Volem fer supervisió, avaluació... Volem ser valorades però com a treballadors socials, no volem ser avaluades ni qüestionades sempre. Ara ja hem passat a l'acció i no farem això si no tenim una *jefa*. Recollirem la informació, però la utilitzarem per a la nostra visió, que és aconseguir una estructura.

RA: Jo ja estic en una estructura. Sempre m'he considerat una privilegiada ja que volia fer treball social en atenció primària i, per a mi, treballar a l'Ajuntament de Barcelona és estar al top ten. Tenim molta autonomia en la intervenció del cas, perquè l'organització et dona un valor tècnic. I això és molta responsabilitat però també és un plaer. És on hi ha la creativitat. Tu pots decidir: "Amb tota aquesta gent faré un grup". I dius a la direcció: "Això és possible ara, o no?". Però no hi ha d'entrada un filtre sobre què és el que s'ha de fer en relació amb la població que tenim. Després hi ha directrius molt clares en protocols que s'han d'implementar d'una forma determinada. Són mecanismes que t'ajuden en la tasca de gestió i en la tasca tècnica, i son molt necessaris. Crec que respecte al tema metodològic sí que he notat una millora molt important i això també ens dona reconeixement dins la institució.

LM: Però veus, tens un director, i el director és treballador social.

RA: Sí, en aquest sentit sí.

LM: Nosaltres no tenim directors treballadors socials.

■ **JMM: Podries tenir una directora educadora social.**

RA: També hi són. El perfil de fet és *variopinto*. Perquè hi ha directors que són psicòlegs, que són educadors socials, que són treballadors socials.

Sempre he sentit que tenia molta autonomia, però també molta responsabilitat. La responsabilitat fa que hakis de pensar molt les coses i sobretot m'ha ajudat a veure que no puc pensar sola, he de fer-ho amb el meu equip i amb la resta de serveis. Perquè la complexitat és molt gran i jo tinc un saber i quan treballem amb salut mental cadascú ha d'incorporar la seva mirada.

Hem de fer-nos més visibles i, potser, escriure més articles explicant els projectes que fem, que a vegades es queden dins l'equip

Crec que respecte al tema metodològic sí que he notat una millora molt important i això també ens dona reconeixement dins la institució

LM: Jo recordo una vegada que vam fer una entrevista amb presència d'una alumna i que quan va acabar va començar a plorar. I li deia: "Però que et passa?", i va dir: "És que els treballadors socials podem fer molt de mal. M'he adonat que podem fer molt de mal o molt de bé, i m'ha fet por".

I aquest adonar-se de la responsabilitat de les teves accions penso que va molt lligat a això. Ets autònoma però tens molta responsabilitat a sobre. I això penso que a la carrera moltes vegades no s'estudia, no ho tenim en compte, un metge sap que pot matar.

LJ: Jo sí que sento que tinc autonomia. La tinc en la flexibilitat horària, tinc flexibilitat respecte de l'horari d'atenció directa, a l'hora d'organitzar activitats. Això provoca que moltes vegades acabem tenint amb els usuaris i ciutadans –i que és meravellós– confiança. Gràcies a aquesta autonomia el que realment estem aconseguint és proximitat.

■ **JMM: La darrera pregunta. Quines són les competències i habilitats que considereu necessàries en el treball social d'avui?**

LM: Mira, jo, quan vaig preparar la classe per als alumnes companys de la meua filla, em vaig preguntar: quines habilitats tenim? I vaig pensar que la principal és la més simple: l'empatia. Realment crec que em puc posar a la pell de l'altre, puc entendre l'altre, i a més tinc unes tècniques apreses per ajudar l'altre. Però la capacitat de veure una situació, d'analitzar-la, de diagnosticar-la, de posar-me en la pell de l'altre i d'ajudar-lo, tot això penso que ho he après amb el temps i que encara avui crec que és l'habilitat més important que tinc.

També és veritat que dintre de l'equip soc molt de planificar coses, molts em diuen la *governanta* perquè tinc aquesta capacitat d'organitzar els equips, de muntar, de fer, sempre estic fent coses.

MV: Jo diria una mica també la sensibilitat. Crec que el que necessita un treballador social, més que competències o habilitats que es poden aprendre amb la praxis, és tenir sensibilitat i compromís amb el que fa. Perquè t'adones de qui fa treball social amb passió, qui en transmet i qui no. Jo crec que aquesta passió la transmetes a la persona que tens al davant, que també t'ho retorna de la mateixa manera.

LJ: A mi la primera característica que em ve sempre és l'empatia, com deia la Laura. Però ho complementaria una mica amb aquesta visió integral de la persona que tens al davant. De veure'l amb el seu tot, treballant amb aquesta persona, per poder col·locar totes les peces que conformen la seva realitat.

Una altra de les coses és aquest sentit crític que crec que és molt important a l'hora de treballar, no quedar-te només amb el que ve imposat o amb el que ve, sinó ser capaç donar-li aquesta volta i dir ostres, doncs no.

A mi la primera característica que em ve sempre és l'empatia

LM: Ser agent de canvi, no? Una paraula buida fins que comences.

LJ: Exacte.

LM: Doncs sí, és veritat, soc un agent de canvi.

RA: Perquè a mi em connecta amb la rebel·lia, no amb la passivitat. Em sembla una professió súper exigent. Connecto perfectament amb tot el que dieu: la necessitat aquesta de tenir empatia, el compromís amb les persones amb què treballes, amb la comunitat amb què treballes... Però també requereix actualitzar els teus coneixements i així tenir capacitat d'adaptar-te a la realitat i als canvis socials. Perquè, si no, la realitat t'arrossega.

Necessites moltes habilitats i també les tecnològiques. És una professió molt exigent.

A mi em connecta amb la rebel·lia, no amb la passivitat. Em sembla una professió súper exigent

■ **JMM:** Hi ha una mena de contradicció que penso que arrosseguem tots els professionals del treball social. Quan se'ns pregunta què necessitem saber apuntem cap a qüestions molt procedimentals: prestacions, procés d'incapacitació. Però si es pregunta quines són les habilitats necessàries, tornen a aparèixer els valors. És una roda una mica estranya perquè la universitat no té com a encàrrec principal ensenyar o transmetre valors...

RA: Sempre hi ha professors que ens agraden més que d'altres, i per què t'agrada un professor més que un altre? Doncs perquè la seva ideologia, la seva manera de fer, la seva didàctica, connecta més amb tu. I això és ideologia. No hem fet l'aprenentatge del treball social de la mateixa manera. Abans semblava que tots els treballadors socials érem d'esquerres, no hi havia treballadors socials de dretes, i n'hi ha, de treballadors de dretes, que no entenen ni tan sols la justícia social de la mateixa manera, ni la qüestió de classe de la mateixa manera, i això és política, és economia, i això és entendre el món on vivim.

LM: Demanem per una banda que la universitat ensenyi què és el treball social, la feina que fem i després nosaltres quan l'hem d'ensenyar, parlem de valors...

■ **JMM:** Potser no és una contradicció... què respondria una infermera?

LM: La infermera et diria el mateix, de veritat. Nosaltres tenim molts estudiants d'infermeria, i la infermeria també ha canviat molt, i també està sustentada per valors. A veure, totes les professions que tenen a veure amb l'altre, que ajuden l'altre, totes tenen els mateixos valors.

RMF: És difícil fer treball social si estàs d'acord amb l'estatu quo i penses que la redistribució no ha de ser equitativa.

LM: Ja, però hi ha un treball social que és més de control.

Encara tenim una sèrie de persones que es dediquen al treball social no des de la justícia, des del canvi, sinó des del control.

RA: ...i hem d'entendre que és part de la nostra feina [Laura Morro i Rebeca Abad ho diuen a l'hora]. Jo també sempre sentia un conflicte en aquest tema...

LM: Però hi ha gent que dedica tot l'esforç al control i d'altres que no. Hi ha maneres de fer-ho. I entre aquestes diferents maneres de fer-ho pots ajudar a evolucionar una persona, o no: a estancar-la.

■ **RMF:** Em dirigeixo a les més joves. Quan vosaltres estudiàveu, o posteriorment a les vostres feines, aquesta qüestió ideològica com s'ha viscut?

MV: Quan arribes a Mundet et diuen: "*O eres perroflauta o eres un pijo capitalista*". Allà a Mundet es viu molt, tot aquest tema. I jo vaig entrar-hi al 2012, vaig estudiar del 2012 al 2016. Una època de moviment. I sí, sí que es viu. I també el professorat: cadascú té la seva ideologia i la transmet.

RA: Jo tenia la sensació que les persones que arribaven, més joves, estaven més despolititzades. No passa res, no és una cosa bona o dolenta. Tenia aquesta sensació, que hi havia menys compromís amb la població o amb qüestions que tenen a veure amb la justícia social.

El treball és tècnic. I més dins l'administració, on s'ha tecnificat molt i tu pots ser un tècnic, un molt bon tècnic. Però aquesta part que té a veure amb el treball amb les comunitats té a veure amb processos de transformació social. No ho sé: era una sensació... Jo pensava que potser a la universitat s'estava fent el treball social d'una altra manera...

MV: Jo crec que no intenten entrar gaire en el tema polític. Hi ha professorat que sí que té més aquesta visió de transformació social. Després hi ha les persones a les quals no els interessa tant. Depèn molt de l'assignatura, de com es transmet.

LJ: Des de la meua experiència a la universitat, puc dir que sociologia estava molt més polititzada. Però després, a l'hora d'accedir al món laboral sí que he trobat la professió amb aquesta passió. Però també és cert que m'he sorprès amb alguns judicis de valor que no s'haurien d'haver fet. M'han grinyolat molt. I potser sí que té a veure una mica amb això que comenteu de la politització.

LM: Jo vaig estudiar un treball social vivencial. Els professors tots eren treballadors socials, tots havien treballat a les trinxeres. Sí que potser no era tan teòric. A veure, a part de la Mary Richmond i quatre més... És veritat, no era un treball social tècnic, el fèiem molt vivencial. Potser després hi hagut un període que la universitat ha hagut de posar èmfasi en la teoria. Jo penso que ara han passat les ganes de tanta teoria i estem anant cap a un terme mitjà. Els alumnes que tinc ja tenen

les dues vessants: en gran part, teoria, necessària perquè cal tenir bons coneixements i una metodologia, però també tenen una part vivencial.

MV: També és veritat que si tu dius a un alumne de la universitat que una habilitat ha de ser treballar en equip, t'agafarà dels cabells. A la universitat acabes dels treballs en equip fins al capdamunt. Fas molts treballs en equip i és molt complicat: no tothom fa treballs del mateix nivell ni estan igual de compromesos, no tenen el mateix objectiu, ni el tema atreu de la mateixa manera a tothom.

LM: Però sí que això t'ensenya. També pensava que era inútil, però t'ensenya a treballar amb altra gent amb qui el nivell de compromís és diferent. No pots escollir els teus companys, no pots exigir el que tu faries perquè cadascú té el seu nivell. Treballar molt en equip m'ha ensenyat a respectar l'altre. I penso que això està bé, que des de la universitat et donin pinzellades, perquè després a la feina és així: has que treballar amb altra gent.

Treballar molt en equip
m'ha ensenyat a
respectar l'altre

■ **JMM:** El problema és que per a la vostra generació, m'estic referint a les graduades, les que heu viscut la implantació de l'anomenat pla Bolonya, el treball en equip s'ha convertit en l'única forma possible de mantenir l'avaluació continuada, quan hauria de ser una habilitat a treballar.

LM: Però mira els nens. Jo tinc una nena adolescent i als coles ara la moda és treballar per projectes i treballar en equip. Fan com nosaltres: s'ho reparteixen. "Tu haces esto, tu haces esto otro y mañana nos juntamos". Però no sabem ensenyar a treballar en equip.

■ **RMF:** Ho considereu com una habilitat, saber fer entrevistes?

MV: Això és molt bàsic. En això et formen del primer curs fins a l'últim. Quan estàs estudiant penses que no saps res. Però després ets allà, quan ho poses en pràctica et fixes en la posició del cos, en la posició de les mans i t'adones que les habilitats comunicatives són súper importants. Has de comunicar, és una habilitat que s'ha de treballar. Potser no la tens, però la necessites.

■ **JMM:** Hi ha una cosa que m'agradaria comentar i és el debat permanent amb els estudiants, que a vegades provoca una certa tensió, sobre si és més important la teoria o la pràctica. Quan intento raonar aquesta qüestió amb les estudiants acabo dient: la pràctica és, més aviat, una cosa que ens limita. Allò que us permet "volar", allò que dona sentit a tot plegat és precisament la teoria, no pas la pràctica. I costa molt, això, costa moltíssim.

LM: Ara m'he acostumat a buscar, per cada pràctica que faig, un model teòric on emmarcar-la. Per a mi és molt impor-

tant perquè em fa reflexionar molt al voltant de la pràctica. Jo tinc una idea i per portar-la a la pràctica busco un marc teòric, un model que m'acompanyi. Jo crec que estic estudiant més ara que quan era alumna, perquè tinc aquesta necessitat d'emmarcar la meua actuació en una metodologia, en un model teòric amb el qual jo em senti bé. I a vegades no només és un, sinó que agafo tres, quatre idees de tots. I m'estic forçant a escriure perquè tot el que està escrit després té visibilitat. De vegades parlem molt i escrivim poc, i ara és com una obligació que m'he posat, i m'agrada perquè estic redescobrint autors.

Jo vaig estudiar amb la revista perquè quan estudiava l'única cosa actual que teníem era la RTS, i l'única cosa en català o castellà era la revista. No teníem tanta facilitat d'idiomes com ara, que ja naixeu amb l'anglès. La RTS era molt important. Jo tinc totes les revistes perquè la meua companya, quan es va jubilar, me les va regalar. Era un regal, tenir aquesta revista.

Ara, com que és digital em costa una mica més, perquè sempre penso, ja me la miraré. En canvi, quan la tenia en la mà, quan m'arribava per correu, l'agafava i la llegia. A mi m'ha servit per donar un cos teòric actual a la meua feina.

RA: Precisament el que he intentat és sustentar la meua intervenció dins un cos teòric que li doni sentit. Som una carrera que parteix molt de la praxis i des de la praxis s'han anat construint diferents metodologies i teories que connecten amb altres àmbits, com la sociologia. Però necessitem saber des d'on estàs intervenint, com veus la intervenció, des d'on parteix el teu diagnòstic i per què és diferent. I això també ajuda a professionalitzar més. I això és el que penso que és importantíssim a la universitat. La meua reivindicació quan sortia era: "com és fa un informe social?". Però això s'aprèn i a més la forma de fer-ho canvia i s'adapta. No és important.

La universitat ha d'estar en aquest nivell més alt. Imagino que al grau hi ha assignatures optatives i potser són més amenes. Si t'agrada la professió, agafaràs allò que necessites i et formaràs en allò que t'agrada. Però el cos teòric, això sí que és una base sobre la qual poder sustentar el teu pensament i la teua intervenció, i també és allò que pots compartir amb professionals que venen d'altres disciplines, perquè sinó som com el germà petit i tenim aquesta por i aquesta manca de poder que té a veure precisament amb el fet d'haver-se de basar en el coneixement.

RMF: Per anar creant el nostre propi coneixement, la nostra pròpia disciplina, i s'aconsegueix amb els treballadors socials que escriuen i que investiguen.

LM: El fet de posar el treball de final de grau penso que ha significat un abans i un després. Crec que han après a estructurar... Jo disfruto quan els llegeixo, perquè penso que han fet l'esforç de llegir i documentar-se. Abans nosaltres tampoc en sabíem. Després ho faran bé o no, però ja saben què han de fer, i a mi això m'agrada.

Precisament el que he intentat és sustentar la meua intervenció dins un cos teòric que li doni sentit

MV: A la universitat, a mi em posaven malalta els exàmens tipus test. Tinc una amiga que ara està estudiant psicologia i només fan exàmens d'aquests, tipus test. Quan escrius? Quan pots demostrar el que saps redactant? No pots demostrar el que saps, i a l'hora d'estudiar no t'ho estudies igual.

RMF: Poder expressar-se per escrit és important, no sols per publicar, sinó també per redactar acuradament els informes socials...

RA: Els ciutadans demanen informes socials. Per fer un informe social és necessària una exploració. Els jutges ens demanen constantment informes per a la fiscalia.

LM: La història clínica és del pacient, llavors tot el que jo escric és d'ell, i m'ho pot demanar i li he de donar. I això fa que t'acostumis a escriure amb rigor, i és important.

LJ: I per escriure aquest informe social cal aquesta capacitat que va vinculada a les habilitats: la capacitat de síntesi.

LM: De distingir el que és important del que és secundari. I el que és accidental, el que importa i el que no, el que és anecdòtic.

I ara es vol fer la unificació de la història clínica i la història social. La informació fluirà d'una altra manera, i això també ens obligarà a canviar a l'hora d'escriure, reflexionant molt sobre allò que escrivim, perquè ho llegirà el meu equip, l'usuari i tots. Penso que això també ens treu poder. El poder de la informació. L'hauré de compartir i això ens farà reflexionar sobre les nostres intervencions.

RA: Per a mi l'informe social, bàsicament, és una eina de treball amb la persona amb qui estem treballant. Normalment, quan faig un informe social el lleigeixo davant la persona, vostè està d'acord amb això que escric? És una eina perquè això em serveix per treballar moltes coses. Hi ha el diagnòstic, hi ha el pronòstic, hi ha tota la situació d'aquella família i la meua visió tècnica.

RMF: M'ha cridat l'atenció el que heu dit que sobre els educadors, les coses eren bastant semblants, que feieu molt treball en comú.

LM: Està polaritzat. Són posicions molt enfrontades. Hi ha gent que pensa que el treball social i l'educació social són totalment diferents i n'hi ha que pensem que s'assemblen molt. A veure, ells treballen una vessant més socioeducativa, però és que jo també la treballo, i ells de vegades fan més tràmits que jo.

RA: Jo treballo amb un equip en el qual, afortunadament, la direcció té aquesta visió més integradora dels rols. Els educadors anaven a les comissions socials de les escoles. I per què no hi pot anar un treballador social? Fem un taller de prevenció afectiva i sexual i ho feien els educadors i jo m'he apuntat com a treballadora social perquè tenim habilitats semblants, formació semblant i ens podem complementar. Potser té a veu-

re amb l'encàrrec, potser té a veure amb quotes de poder, també, depenent dels equips o de les mirades. Però ara, afortunadament, les coses estan canviant.

LM: esclar, també penso que hi ha una por des del treball social, l'educador social ha crescut molt, té molt poder, segurament molt més que el treball social en segons quins àmbits. Hi ha una mena de por de perdre la nostra identitat si diem aquestes coses, però jo de veritat no hi trobo la diferència. Tinc una companya que és educadora social i també és treballadora social. Va treballar d'educadora social i ara treballa de treballadora social.

RA: També és dona molt això. Gent que ve del treball social i fa educació social, i gent que és educadora social i fa de treballadora social.

LM: Perquè hi va haver una època que es podia fer la doble titulació. Per què no es fa alguna cosa comuna? Què hi perdem i què hi guanyem?

■ **JMM:** Què en penseu, les més joves, d'això?

MV: També depèn molt de l'àmbit, perquè a mi sempre m'ha agradat molt infància, des que estava estudiant, i m'adono, buscant feina en CRAEs o coses així, que sempre busquen educadors i els treballadors socials són minoritaris.

LM: I tu penses que no ho podries fer?

MV: I tant que sí. Però demanen ser graduat en educació social. Tu envies el teu currículum i ja no et truquen.

LM: Podríem fer més assignatures de Piaget, fases evolutives del menor, però les habilitats són les mateixes, el coneixement teòric és el mateix. Hi ha especialitzacions en la part educativa, judicial, sanitària... més que de professió.

RA: L'àmbit d'infància i adolescència ha estat patrimoni de l'educació social.

■ **RMF:** Però en part perquè ho han permès els treballadors socials?

LM: Perquè vam deixar que passés, penso jo, i diré per què. Perquè va haver-hi un moment que es va agafar i es va professionalitzar un món de gent que treballava com a monitor i no se'ls hi va voler donar el rol, o l'estatus, de treballador social. Llavors es va crear l'educació social i es va reconèixer la titulació a gent amb molta expertesa en el camp educatiu. Però des del treball social en comptes d'integrar tota la gent que venia d'altres estudis, hi va haver un moment que ens vam tancar. La professió podia haver sigut un cos molt potent. Amb aquesta divisió fa grups petits.

LJ: Jo, des de la meva experiència, en l'àmbit de la infància i el camp educatiu, realment em coordino sempre amb educadors socials. Amb educadors socials a les escoles, vaig a ser-

A mi sempre m'ha agradat molt infància, des que estava estudiant, i m'adono, buscant feina en CRAEs o coses així, que sempre busquen educadors i els treballadors socials són minoritaris

veis socials per fer coordinacions amb educadores socials. Dins del meu àmbit m'està costant trobar un altre treballador o treballadora social.

■ **RMF:** Moltes gràcies per totes les vostres aportacions, per aquesta generositat de mostrar les vostres idees i també emocions. Ha estat molt interessant i esperem saber-ho transmetre i captar bé tot el que heu dit. Aquest és el moment de dir qual-sevol cosa que cregueu interessant i que no heu pogut dir en tot aquesta estona.

LM: Jo penso que és una professió apassionant i que la recomano, que la visc i que m'emociona quan en parlo. Necessitem demostrar que ens agrada el que fem. És vocacional i no ens n'hem d'amagar. A mi m'agrada ser treballadora social. És una manera de viure.

RA: Jo, com diu la meva companya, crec que si no hi ha ni compromís ni vocació, et quedes pel camí, perquè és una professió que mou molt les emocions. A més, la Teresa Aragonès és ara la nostra supervisora i recordo que en èpoques de crisi recordava... *"aquello que no te conmueve"*, o sigui, si treballes durant molts anys i quan hi ha determinades situacions no et toquen de la mateixa manera, plantejat què t'està passant.

Seria fantàstic que en un futur la comunitat amb la qual treballem, amb la qual vivim, ens pogués identificar com un agent important de la comunitat. És a dir, igual que són importants altres agents, no sé, qui sigui, el metge, el mestre, que també ho siguin el treballador social, l'educador social. Que siguin importants per la comunitat, que ens importi allò que pensa i allò que diu. Seria fantàstic.

LJ: Ha sigut molt interessant, de fet, poder veure que tenim visions molt similars sobre com entendre la professió.

Ha sigut molt interessant, de fet, poder veure que tenim visions molt similars sobre com entendre la professió

Com es pot veure, no sembla que la pertinença a grups generacionals diferents condicioni la posició de les persones que van participar a la taula rodona. Fent un gran esforç de síntesi, es poden concloure unes quantes coses. Que les participants van escollir treball social com a professió per una motivació relacionada amb els valors de la justícia social. Que consideren que la seva experiència com a estudiants de treball social va ser satisfactòria i en destaquen els ensenyaments pràctics i les aportacions realitzades per professionals en actiu, però també posen l'accent en alguns punts febles, com l'escassa actualitat d'alguns continguts i la manca d'especialització. Que s'identifiquen com a professionals amb un alt grau d'autonomia, tot i que és desigual en funció de l'àmbit i del context institucional. També apareix el repte de la complementarietat o encaix entre les diferents professions so-

cials i la necessitat de portar a terme una acció compromesa amb els valors de la professió.

En un número com aquest, destinat a oferir una panoràmica de la professió en els entorns actuals, aquesta conversa amb diverses veus ens ha permès identificar i explorar algunes qüestions rellevants en la pràctica actual del treball social.

El paper actual dels col·lectius professionals de treball social

The current role of professional social work groups

Si avui posem la mirada sobre nosaltres, els professionals del treball social, és totalment lògic que ens fixem també en el paper de les organitzacions que ens representen, que moltes vegades són l'únic espai de visibilització de la professió. Ens hi podem sentir més a prop o més lluny, però els col·legis i altres organitzacions oficials són els organismes que ens representen i el referent dels treballadors socials en els territoris corresponents. Per això hem volgut copsar, posant alguns exemples, com es posicionen diversos col·legis –de Catalunya, Galícia i Màlaga– davant de tres preguntes relacionades amb el present i el futur de les seves organitzacions.

Igualment hem volgut saber què suposa la nostra participació en la FITS d'Europa (la Federació Internacional de Treballadors Socials), amb les paraules de la presidenta d'aquest organisme que ens dona veu al continent europeu, i a través seu a la FITS Global, a la resta del món.

També ens ha semblat pertinent incloure un text d'una plataforma de professionals, "Àgora de Treball Social", que contesta preguntes similars, que s'uneixen, com diuen ells mateixos, per enfortir el treball social i augmentar la seva capacitat de projecció.

Per citar l'article: El paper actual dels col·lectius professionals de treball social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 71-88. ISSN 0212-7210.

Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

■ Què representa el Col·legi professional per al vostre territori?

La primera paraula que em ve al cap per respondre aquesta qüestió sobre el significat del Col·legi en el territori és *referència*. Si bé es cert que és una referència diferent en funció de quin sigui el subjecte, entenent com a subjectes la mateixa professió i els professionals, la ciutadania i les institucions amb què el Col·legi es relaciona. Si ens el mirem des del treball social, podem dir que en els darrers anys el Col·legi ha crescut com a espai comú i de trobada dels professionals. Un espai on compartir i construir coneixement sobre treball social, el saber professional que es construeix entre totes i que es transmet de forma col·lectiva. És un lloc on compartir preocupacions i reivindicacions, és la tribuna des de la qual els professionals podem posicionar-nos en relació amb aspectes que tenen a veure amb la professió mateixa o amb la justícia social. Una posició des de la qual podem fer sentir la veu del treball social, visibilitzar les necessitats d'aquells més vulnerables i influir en polítiques socials. És un facilitador d'eines i aliances, necessàries, per explorar noves vies de creixement de la professió, oferint-nos la possibilitat d'experimentar i poder innovar en treball social. És allà des d'on construïm el treball social del futur.

El Col·legi compta amb la participació de moltes persones que, individualment o en grup, són les generadores de la força col·lectiva, el múscul del coneixement que ens permet avançar. Les comissions i grups, que posen la seva expertesa a disposició dels companys i companyes per seguir avançant i creixent en les diferents àrees, en tot el territori, el Consell de Deontologia, el Grup 65 i grups Sènior, l'equip de la *Revista de Treball Social*, les companyes de l'Assessoria de Publicacions no Periòdiques, les companyes del Seminari Permanent d'Història, els diferents docents, tots i totes les professionals, que treballen de manera compromesa, a les diferents seus i delegacions són en essència la força que ens impulsa.

Pel principi d'acció i reacció el Col·legi també és referència per a les institucions amb què es relaciona. Aquest principi bàsic de la física estableix que quan un element, un cos, exerceix una força sobre un altre, aquest segon cos exerceix una força igual i de sentit contrari sobre el primer. El Col·legi permet establir una relació bidireccional i en condicions d'igualtat amb administracions públiques, entitats socials públiques o privades, universitats, col·legis professionals, forces socials, agrupacions i associacions diverses, etc., establint aliances i marcs col·laboratius diversos que permeten que cada cop siguem més fortes. Aquests espais es configuren també com un espai de "poder" del treball social que ens donen l'oportunitat de formar part d'espais de decisió estratègica.

Finalment, i malgrat que encara queda molt camí per recórrer en aquesta dimensió, el Col·legi també és una referència per a la ciutadania. Referència, sobretot, pel que fa al bon exercici professional i a la reclamació de drets. D'una manera molt natural, en els darrers anys s'han anat incrementant les consultes que la ciutadania adreça al Col·legi, per exercir la funció de garant de bona pràctica.

■ Quines activitats destaquen de la tasca del Col·legi?

Si una cosa ha caracteritzat el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya aquests darrers anys, ha estat l'exponencial creixement de les activitats que organitza. Aquestes activitats són de naturalesa molt diversa, però sempre orientades a consolidar dos pilars molt bàsics, els serveis als col·legiats i l'enfortiment del treball social com a disciplina.

Una part destacada de les activitats són les que estan relacionades amb la formació. Formació pròpia i també formació organitzada en col·laboració amb diverses universitats, adreçada sobretot a postgraduats, però també amb alguna experiència en la formació pregrau, intentant avançar en les competències professionals de les diferents experteses del treball social i contribuint a visibilitzar el coneixement propi de la intervenció social.

En la definició essencial del Col·legi també hi ha la divulgació, la transferència del coneixement i la recerca. En aquest sentit, les publicacions –tant la *Revista de Treball Social* com les diverses monografies editades cada any, com la convocatòria bianual dels premis de recerca Dolors Arteman i la revisió de la història del treball social a Catalunya– en són un bon exemple.

En l'apartat de serveis adreçats a les col·legiades i els col·legiats, destacaríem serveis de suport com el Servei d'Orientació Laboral, adreçat a aquelles persones que busquen feina o un canvi en la seva trajectòria laboral. Aquest servei pretén, a través de l'assessorament personalitzat i de proximitat, ser un suport a la incorporació o a la promoció en el món laboral. Un projecte estratègic que combina la transferència i construcció del coneixement i l'acompanyament a les professionals, és el projecte de supervisió que ha crescut i s'ha consolidat els darrers anys, esdevenint una referència per a equips i professionals que busquen un treball reflexiu sobre la pràctica professional. També altres serveis orientats a la cura dels i les professionals, com ara SuporTS, que neix amb el propòsit d'acompanyar i tractar aquelles professionals amb problemes de salut relacionats amb l'exercici de la seva professió.

En les activitats del Col·legi s'han anat incorporant darre-rament els espais per al reconeixement a professionals per la seva rellevància. La Medalla d'Or constitueix ja un clàssic mitjançant la qual les treballadores socials destaquen compa-nyes que, bé per trajectòria o bé per significació en el moment actual, han contribuït a l'enfortiment del treball social.

Compromeses amb aquells més vulnerables, la solidaritat és un dels valors que defineixen el Col·legi. Així doncs, els Ajuts per Cooperació al Desenvolupament van ja per la setzena edició i han donat suport a més de 40 projectes de 23 països d'Àfrica, Àsia i Amèrica Llatina, amb més de 10.000 beneficiaris directes.

■ Quins aspectes haurien de millorar en un futur?

Mirant el futur, imaginem un Col·legi modern, en contacte amb la realitat d'una manera que sigui capaç d'adaptar-se als canvis que se succeeixen a velocitat vertiginosa al nostre entorn. Amb capacitat per rellegir la professió i actualitzar-se, incorporant respostes a noves necessitats, a nous paradigmes socials. Una organització i una professió competitiva, que es relaciona d'una manera col·laborativa però assertiva amb les altres disciplines amb què treballa de forma integrada. Una organització de referència, amb capacitat per influir en els espais de decisió i en les polítiques socials.

Ens imaginem una organització gran, en creixement, que agrupi tots els professionals de treball social i que arribi amb facilitat a tot el territori català. Que sigui capaç de compartir tot allò que organitza i de posar-ho a l'abast de totes les col·legiades, independentment del territori on siguin, amb el suport de les noves tecnologies.

Imaginem noves formes de participació de tota la comunitat del Col·legi, que permetin que tots els professionals puguin incorporar-s'hi i ser partícips dels diferents espais de treball, de decisió i de debat que es puguin plantejar.

Un Col·legi de futur que lideri la innovació en treball social en nous escenaris d'intervenció que s'aniran plantejant; que fomenti la recerca i que comparteixi els coneixements de manera àmplia, rigorosa i científica. Que a més d'explorar aquests nous espais, creixi reforçant camps de treball que han estat i són essencials per al treball social, com ara la infància, la justícia, l'educació..., i recuperant la perspectiva comunitària.

Ens veiem reforçant la comunicació que des del Col·legi es fa cap a la ciutadania, amb l'objectiu de donar a conèixer el treball social. Amb l'aliança dels mitjans de comunicació i utilitzant totes les eines al nostre abast d'una manera planificada i global, explicar la nostra professió, què fa una treballadora social, quins són els seus àmbits de competència professional i què pot esperar de nosaltres la ciutadania.

Creixerem des de la curiositat, des de l'avidesa per incorporar i sumar tota la diversitat possible, des de la capacitat d'aprendre del que passa més enllà de les nostres fronteres, prenent referents internacionals i exportant bones pràctiques, establint aliances que ens enriqueixin i ens facin més fortes.

Marga García Canela

Vicedegana del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia

Des del Col·legi de Treball Social de Galícia, entenem que aquest col·legi, com a representació del col·lectiu de professionals del treball social del nostre territori, ha de donar veu a les inquietuds, necessitats i problemes transmesos per tota la col·legialitat, atenent als diferents àmbits d'intervenció i a les múltiples singularitats territorials.

Des d'aquesta perspectiva i volent incidir en la necessitat de sentir el Col·legi com a propi, des d'aquesta nova Junta Directiva estem implementant diferents vies per obrir l'organisme a la col·legialitat, entenent que el Col·legi som tots els col·legiats, així que ens trobem amb el gran repte de fomentar la participació activa de tota la col·legialitat en tots i cadascun dels àmbits on es requereixi la nostra opinió tècnica, visibilitzant les diferents realitats de la pràctica professional, com a estratègia per ser presents en l'agenda política i exercir la nostra funció com a promotors dels canvis que la societat actual requereix, dignificant amb tot això la nostra professió.

En aquesta nova etapa, en la qual ens hem embarcat, ens trobem amb el repte d'incrementar la participació col·legial i precisament l'enquesta plantejada des de la RTS ens va oferir l'oportunitat de sondejar l'estat de participació de la nostra col·legialitat i de poder conèixer com sentien, entenien i volien que fos el Col·legi. Per poder construir d'aquesta manera, entre totes i tots, el Col·legi que volem que ens representi com a institució professional i que ens proporcioni un espai de construcció, formació i reflexió conjunta, per a la defensa i millora de la nostra labor professional.

Carmen Rodríguez Rodríguez

Vocal de Comunicació del Col·legi Oficial de Treball Social de Galícia

■ Què representa el Col·legi per a Galícia?

En aquest moment el Col·legi està sembrant certa il·lusió en els professionals, ja que fa poc que es va obrir una nova etapa en la qual sembla estar obert a la participació de les persones col·legiades. No obstant això, fins ara només puc dir que he sentit més gent preguntant "què haig de fer per donar-me de baixa del Col·legi?" que cap altra premissa sobre la institució.

■ Quines activitats destacades de les que ha dut a terme el Col·legi?

Doncs la veritat, el que consulto més són les ofertes d'ocupació, encara que reconec que en algun cas vaig utilitzar l'as-

sessoria jurídica. Per una qüestió de llunyania respecte de la seu del Col·legi, se'm fa complex anar-hi.

■ Quins aspectes es podrien millorar de cara al futur?

Acostar més el Col·legi als professionals, creant grups de treball locals i fent participants els treballadors de totes les províncies. Plantejar un programa seriós de presència a les xarxes i en els mitjans de comunicació (si no et veuen és com si no existissis), a més de molta acció política, no es pot oblidar que la nostra feina professional és fonamentalment política, no pas partidista.

Rocío Fernández Díaz

Treballadora social

■ Què representa el Col·legi per a Galícia?

Per a Galícia tenir el COTS suposa tenir un òrgan únic de representació de la professió i que tota la comunitat tingui l'opció de dirigir-se a aquesta entitat i sàpiga que hi ha criteris unificats pel que fa a la presència i el desenvolupament del treball social al nostre territori.

Significa que qualsevol persona o entitat (diferents administracions, universitats, entitats privades i del tercer sector i fins i tot persones particulars), usuàries o no dels serveis socials, poden tenir una interlocució vàlida en matèria de treball social.

■ Quines activitats destacaries de les que ha dut a terme el Col·legi?

Destacaria el suport a les professionals col·legiades, la presència en els mitjans per ampliar el coneixement sobre la nostra disciplina i la formació que imparteix.

■ Quins aspectes es podrien millorar de cara al futur?

Planificar la formació en funció de les necessitats del mercat laboral (hi ha un dèficit de formació en les professionals en general, que no tenim formació en la gestió economico-administrativa dels serveis socials), fallen en aquesta matèria les escoles i també la formació puntual (cal formar en la pràctica de la gestió economicoadministrativa amb professionals expertes en la matèria).

Procurar que la cohesió de la xarxa de professionals col·legiades sigui més forta i millor, potser amb jornades d'interès per àrees, o fins i tot amb jornades que tinguin un contingut professional teoricopràctic i al mateix temps un apartat per afavorir les relacions interpersonals i fins i tot en un espai lúdic.

Carmen de la Sierra Vázquez

Treballadora social del Servei de Coordinació dels Serveis Socials Comunitaris

Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga

■ Què representa el col·legi professional per al vostre territori?

El Col·legi Professional de Treball Social se circumscriu segons els seus estatuts a Màlaga i la seva província. No obstant això, el nostre àmbit d'actuació és més ampli, ja que molts dels nostres serveis s'ofereixen en línia, la qual cosa permet col·legiar-s'hi qualsevol professional que resideixi en el territori nacional.

De fet, el 15% de les persones col·legiades pertanyen a altres comunitats autònomes i, per defecte, a altres províncies, cosa que demostra que l'àmbit d'actuació del COTS no es limita al nostre territori sinó que ofereix els seus serveis a tots els professionals que estiguin interessats a formar part del nostre col·legi.

Per tant, el Col·legi de Treball Social de Màlaga aposta pel bé de les persones col·legiades i, d'entre les seves funcions, destaca l'ordenació de l'exercici de la professió, la representació institucional de la mateixa i la defensa dels interessos professionals de les persones col·legiades.

A més, vetllem per la deontologia professional, vigilant i denunciant l'intrusisme professional, oferint formació específica i especialitzada, programant activitats encaminades a visibilitzar la professió i col·laborant activament amb la Universitat de Màlaga (Facultat d'Estudis Socials i del Treball) a través d'un conveni de col·laboració.

Des del COTS hem tingut molt clares les nostres línies estratègiques d'actuació i hem advocat pel seu compliment, centrant els nostres esforços en el desenvolupament de la professió, en què la **pràctica ètica** del treball es constitueix com un dels seus principis comuns.

■ Quines activitats dutes a terme pel vostre col·legi destacades?

L'objectiu principal del Col·legi de Treball Social de Màlaga és aportar valor a les persones col·legiades. És per aquest motiu que hem centrat els nostres esforços a dotar els nostres professionals de les eines necessàries per afrontar el seu treball quotidià, oferint una xarxa de serveis adaptada a les demandes que els nostres col·legiats han anat plantejant.

Així, comptem amb una plataforma en línia on les persones col·legiades poden accedir a l'oferta formativa que es publica anualment. Aquest servei dota d'una major qualificació els nostres professionals, tot potenciant-ne la formació contínua. A més dels cursos, el col·legi ofereix jornades, seminaris i conferències que aporten coneixement i afavoreixen el reciclatge dels nostres professionals.

D'altra banda, hem de destacar el nostre servei de publicacions (revistes electròniques, butlletí informatiu i publicacions en paper), que manté les persones col·legiades al dia de totes les novetats, permetent-los accedir a tota la informació a través del web.

Al respecte, destaquem les dues revistes que el nostre col·legi publica de manera permanent i que responen a la necessitat d'investigar, teoritzar i universalitzar els coneixements i experiències dels nostres treballadors socials.

Per aquest motiu, el 1993 es crea *Documentos de Trabajo Social* (DTS), que, a través del premi científic, aporta continguts i que actualment se n'edita la vint-i-unena edició.

Paral·lelament, va néixer *Trabajo Social Difusión* (TSD), una revista de caràcter divulgatiu (publicació bimensual) que dona a conèixer l'actualitat professional, difonent l'activitat dels col·legis adherits (Huelva, Sevilla, Cadis i Màlaga), la qual cosa la converteix així en un instrument per consolidar la nostra presència (dels col·legis, de la figura del treballador social i de la professió en general) en l'àmbit andalús.

Totes dues revistes estan disponibles en format digital i són d'accés gratuït per al conjunt de la ciutadania, si bé se'n fa més difusió entre els col·legis professionals i col·legiats en treball social que hi participen, així com entre la resta de col·legis professionals, universitats, administracions públiques, entitats socials i empreses prestadores de serveis.

Un altre aspecte a destacar són les comissions o grups de treball, formades per col·legiats que hi participen de manera voluntària. Aquestes comissions estan promogudes per la Junta de Govern i, en algunes ocasions, pels propis col·legiats. Solen crear-se amb un fi específic i poden ser temporals, per a l'estudi o valoració d'una situació concreta, o permanents. S'hi formulen propostes de treball, es dissenyen projectes, s'elabora documentació i s'assessora la Junta de Govern com a comitè expert en la matèria per a la qual es conformen.

Una altra de les nostres màximes és la de visibilitzar la professió, de manera que les institucions, l'administració i la ciutadania en general coneguin i valorin els nostres professionals com a experts qualificats en l'àmbit social.

Per això hem intensificat la signatura de convenis de col·laboració amb l'objectiu de participar en diferents activitats i continuar fomentant la visibilitat de la professió. De fet, acabem de renovar el conveni de col·laboració amb la Universitat de Màlaga (FEST), amb la qual mantenim una estreta vinculació. A més, tenim contacte amb altres administracions públiques com ara l'ajuntament i la diputació de Màlaga, que patrocinen des de fa anys el premi científic que el nostre col·legi convoca cada any.

■ Quins aspectes es podrien millorar en el futur?

Per al nostre Col·legi és important seguir potenciant el tre-

ball que s'està duent a terme, l'oferta formativa i tots els serveis que es presten, però considerem que és convenient comptar amb una programació a llarg termini, per la qual cosa volem elaborar un pla estratègic de cara als propers anys, comptant amb la participació activa de les persones col·legiades.

Altres aspectes importants en què volem incidir són: potenciar la participació (en les comissions de treball, trobades formatives i de reflexió, activitats lúdiques...), continuar promovent la recerca social, impulsar el paper del treball social en la defensa i reivindicació dels drets socials i, de manera transversal, treballar des de la perspectiva de gènere.

D'altra banda, un dels nostres reptes principals és la implementació d'un servei d'orientació laboral que ofereixi a les persones col·legiades assessorament i informació sobre les ofertes laborals que estiguin en vigor. Per aquesta raó, s'ha creat recentment la vocalia d'Emprenedoria i Ocupació des de la qual es pretén donar resposta a les demandes i consultes que realitzen les persones col·legiades.

Aquest servei oferiria a les persones col·legiades orientació laboral, informació sobre bons i programes d'ocupació, accés a cercadors, guies d'orientació per treballar a l'estranger i enllaços d'interès per al col·legiat que recorri al servei.

Sent una vocalia de recent creació, resulta imprescindible conèixer de primera mà les necessitats reals del nostre col·lectiu. Per això ens hem plantejat els següents objectius:

1. Conèixer la realitat actual del TS, les demandes formatives que s'hi adaptin i a la demanda laboral, comptant amb l'opinió de les persones col·legiades i de l'alumnat universitari.
2. Conèixer i difondre nous àmbits del treball social, així com experiències professionals.
3. Establir vies de col·laboració amb entitats de l'àmbit de l'ocupació.
4. Oferir orientació per a l'ocupació per a col·legiats, amb la realització d'un taller d'orientació laboral en el TS.

Un altre aspecte a millorar rau en la necessitat de fomentar un acostament més gran entre les persones col·legiades, de manera que se n'afavoreixi la participació. També hem intensificat la relació amb l'alumnat del grau de Treball Social i els recentment titulats, amb els quals estem treballant estretament gràcies a l'acord de col·laboració que mantenim amb la Universitat de Màlaga i, més concretament, amb la Facultat d'Estudis Socials i del Treball.

Per tant, cal assenyalar que el Col·legi de Treball Social de Màlaga aposta per millorar els serveis que s'ofereixen a les persones col·legiades i, per això, estem fent grans esforços des de la nostra organització. El repte principal que té el treball social és que la professió continuï sent rellevant i dinàmica, ja

que vivim en un món globalitzat amb molts reptes però també amb molt de potencial per eliminar les desigualtats. Així doncs, el repte principal de la nostra professió és el d'estar present en el disseny d'un demà millor.

María Lara Márquez

Col·legi Professional de Treball Social de Màlaga

Treball social internacional. Una mirada des de la Federació Europea del Treball Social

■ Què representa i suposa la pertinença a una organització com la FITS Europa?

La Federació Internacional de Treballadors Socials d'Europa (IFSW Europe, en anglès) és una organització de caràcter professional que mira d'influir en tot allò, inclosa la política, que afecti als professionals en l'exercici de la praxi, i alhora, en el mètode, l'ètica, els drets i deures que la guien.

Hem de situar la FITS Europa en el marc de la FITS Global (IFSW), com a organització mundial que lluita per la justícia social, els drets humans i el desenvolupament social a través de la promoció del treball social, els millors models possibles per al desenvolupament de la pràctica professional i la facilitació de la cooperació internacional. I ho fa a través d'una subdivisió territorial, composta per cinc regions territorials. Al costat d'Europa hi ha: Àfrica, Àsia i Pacífic, Amèrica Llatina, i Amèrica del Nord. En l'àmbit mundial dona suport als 126 països membres proporcionant una veu global per a la professió. Com a regió, FITS Europa, el maig del 2018, representava 39 països amb 41 associacions membres i més de 170.000 treballadors socials representats per les diferents associacions nacionals.

El Consell General del Treball Social (abans del 1982 la Federació d'Associacions d'Assistents Socials, FEDAAS) és membre de la Federació Global de Treball Social (FITS Global) des del 1970. A més des del punt de vista personal vaig ser escollida en les eleccions de la FITS com a membre de la Comissió Executiva de la Federació Europea el 2015 i com a presidenta el 2016, càrrec que ostento en l'actualitat, la qual cosa ha generat una sinergia molt positiva del posicionament i projecció del treball social al nostre país, a més de generar-se un enriquiment mutu en l'intercanvi de bones pràctiques i en l'augment d'incidència en les polítiques socials a Europa. Així mateix, la presidència de la regió europea forma part de l'Executiva de la Federació Global, per la qual cosa amplia la seva capacitat d'influència en l'àmbit mundial.

El Consell Econòmic i Social (ECOSOC) de les Nacions Unides i el Fons de les Nacions Unides per a la Infància (UNICEF) van atorgar l'estatus consultiu especial a la FITS. A més, està treballant amb l'Organització Mundial de la Salut (WHO), l'Oficina de l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats (ACNUR), l'Oficina de l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Drets Humans (OHCHR). La qual cosa involucra totes les regions. La FITS Europa està representada en organitzacions d'extensa trajectòria i gran influència en l'àmbit europeu, com ara la Plataforma Social Europea, el

CoE-INGO, EAPN, FRP-FRA, a més com a regió té un paper actiu en diverses comissions i comitès a escala global, en temes com l'ètica professional, la infància migrant no acompanyada o els drets humans.

Es pot entendre que en els seus 53 anys d'història (des del 1965), la FITS Europa ha aconseguit fer-se un lloc i donar continuïtat al seu projecte amb el pas dels anys, convertint-se en un referent professional visible i respectat per les organitzacions internacionals vinculades a les polítiques socials, a més ha servit d'intercanvi de bones pràctiques en països on el treball social iniciava la seva implantació i desenvolupament. La qual cosa es pot veure evolutivament a través de la celebració anual del Dia Mundial del Treball Social, en què la FITS és convidada a les celebracions de Nacions Unides, a Nova York i a Ginebra.

■ Quins temes es tracten i prioritzen?

Anualment, la FITS Europa celebra una Assemblea de Delegats, a més bianualment se celebra el Congrés Europeu de Treball Social, en què es marquen les pautes de funcionament i objectius de l'organització.

L'Agenda Global per al Treball Social i Desenvolupament Social és el producte d'una iniciativa de col·laboració entre les tres organitzacions internacionals que representen la professió de treball social (FITS), l'educació en el treball social (IASSW-AIETS) i desenvolupament social (ICSW). I que intenta emmarcar els esforços de la FITS a través dels objectius marcats bianualment: 2012-2014, promocionar les igualtats socials i econòmiques; 2014-2016, promocionar la dignitat i el valor dels pobles; 2016-2018, treballar cap a la sostenibilitat del medi ambient; 2018-2020, enfortir el reconeixement de la importància de les relacions humanes. En línia amb l'Agenda Global la promoció de la importància de les comunitats sostenibles i interdependents és un dels temes principals, potenciant que a través de l'apoderament de la comunitat s'aconsegueixi aconseguir un desenvolupament social i benestar de qualitat. Aquest és, com tots els altres, un compromís fonamental guiat i plantejat sobre la base de la definició i els principis ètics del treball social de la FITS. Els dos pilars estan en revisió actualment, ja que van ser assumits el 2012 i cal actualitzar-los.

Es treballa per adaptar-se als canvis del context organitzatiu i polític, al seu torn és important saber albirar les "finestres d'oportunitat" per al treball social que emergeixen dels moviments polítics i civils. En aquesta línia, podem veure que mentre que en línies generals la privatització dels serveis i les polítiques d'austeritat han arrelat profundament en els diversos sistemes polítics i econòmics de tot Europa, els esforços per combatre'ls comença a ser redirigit a esforços per minvar la desigualtat i la injustícia, en l'actualitat s'obren altres oportunitats per incidir en les polítiques europees que afloren, així

com el pilar europeu de drets socials, que pretén donar a la ciutadania nous drets i més eficaços, sobre la base de tres vessants principals: igualtat d'oportunitats i d'accés al mercat de treball; condicions de treball justes; i protecció i inclusió social. Desglossades en 20 principis fonamentals.

El futur del treball social a Europa es veurà afectat sens dubte per la implementació d'aquest pilar i les seves variables internacionals, tant en la seva aplicabilitat, com en les seves restriccions i recursos, per això tenim un projecte denominat "Treballadors socials per a una protecció social i sostenible a Europa" (2017-2019), que fa incidència en la visió i perspectiva professional en aquest tema a través de les organitzacions europees, així com el Llibre Blanc sobre el futur d'Europa, que és una sèrie de documents de reflexió, en els quals la Comissió Europea planteja el desenvolupament de la dimensió social d'Europa on la FITS pot ser un membre directe.

■ Quins reptes i aspectes de futur es dibuixen de les accions i peculiaritats de la FITS Europa?

En el futur interès d'Europa ha de constar el desenvolupament de serveis on la professió exerceix i el suport a les persones usuàries d'aquests serveis, però també cobertura de les necessitats dels treballadors socials i les eines pròpies de la professió. Per això, és important donar la visibilitat i la rellevància que el paper dels treballadors socials ha de tenir a l'hora de fer-se efectives les polítiques socials, més encara quan a peu de carrer es transformen en accions i són executades per professionals.

El treball social a Europa ha de fer front a temes de caràcter transfronterer des d'una posició sòlida enfront de les polítiques socials, tant en les propostes d'elaboració com en la seva aplicació, per això assumptes rellevants a la professió com són la praxi del treball social en situació de conflicte i emergències, amb persones refugiades, i "la determinació de l'edat en menors no acompanyats", són temes de rellevància que figuren en el pla de treball, que tracta d'adaptar-se als canvis contextuals que afecten la professió. L'austeritat pressupostària és una de les preocupacions més destacades pels professionals de l'àmbit europeu, i referent de la necessitat d'accions correctores de les mesures de les retallades socials, ja que l'austeritat dels temps de la crisi s'ha perpetuat.

Un altre dels reptes és aconseguir que més membres s'involucrin en el pla anual de treball de la federació, a més de tenir en compte la gran diversitat de les organitzacions membres que va des de col·legis, associacions, sindicats i organitzacions mixtes. És freqüent que els temes internacionals quedin relegats a un segon pla a causa de la falta de recursos materials i humans.

El ja consolidat procés de privatització, la robotització del mercat de treball, la burocratització, i de forma gairebé inhe-

rent, l'abandonament sistemàtic de la responsabilitat dels governs de garantir la qualitat dels sistemes de protecció social i el benestar, suposen amenaces a les quals el treball social per si sol no pot fer front. Per això, la federació requereix anar de la mà d'organitzacions internacionals per realitzar accions de conxorxes que materialitzin la contrapart, en l'exigència de la justiciabilitat dels drets i polítiques socials.

Finalment m'agradaria destacar la importància del procés de regulació europeu de les professions, en el qual volem influir per aconseguir més reconeixement de les qualificacions i regulació del treball social; per això és clau establir des de la federació òrgans consultius amb capacitat d'influència que contribueixin a potenciar el sentit d'identitat global com a professió a través dels valors, l'ètica i les pràctiques, així com potenciar la definició de rols i la promoció de coneixements adequats per al treball social que tinguin en compte l'equilibri necessari entre el que som i el que podem aportar.

Ana Isabel Lima Fernández

Presidenta de la FITS Europa, membre de l'Executiva de la FITS Global y presidenta del Consell General del Treball Social

Àgora de Treball Social. Una experiència de treball col·laboratiu

■ Què us ha portat a constituir aquesta plataforma? I què representa per al vostre territori?

Àgora de Treball Social de Lleida és una plataforma de trobada i intercanvi professional liderada per treballadors i treballadores socials. Mitjançant aquesta plataforma pretenem generar nous espais per a la informació, la divulgació, l'intercanvi i la reflexió entre els membres de la professió. La finalitat és enfortir el treball social i augmentar-ne la capacitat de projecció i impacte en dels escenaris socials en què es desenvolupa.

El punt de partida se situa l'any 2014 a través de la iniciativa d'un treballador social que va disseminar aquesta idea inicial entre diversos companys. Aquesta idea es va anar difonent entre el col·lectiu de treballadors i treballadores socials del territori, i actualment la plataforma té 22 membres en el seu grup motor, que inclou també docents i estudiants del grau de Treball Social.

Les raons que ens van portar a compartir i socialitzar la idea van sorgir a partir d'un seguit de necessitats àmpliament compartides per canalitzar d'una manera més efectiva les inquietuds, indignacions i malestars personals associats a un context general i continuat de retrocés en els sistemes de protecció. Aquest retrocés, acompanyat paral·lelament d'un procés de precarització de la professió, ha impactat de manera negativa les possibilitats que té el treball social de correspondre de manera efectiva als principis fonamentals que el caracteritzen.

Des d'una dimensió teòrica, aquestes raons esmentades es troben també en sintonia amb algunes anàlisis sociològiques més àmplies (BAUMAN, 2006; BECK, 2002; BELL, 2006; CASTELLS, 2001)¹ sobre les característiques de les nostres societats contemporànies, on les noves formes de participació i acció col·lectiva emergeixen com a reacció, primer, i com a proposta, més tard, davant d'una pèrdua d'estabilitat i legitimitat de les estructures i institucions tradicionals. Davant d'aquesta situació de pèrdua i desencant, augmenten les nostres sensacions de vulnerabilitat, incertesa i risc.

Lluny de desenvolupar una proposta sota la lògica de l'aïllament i la fragmentació, entenem que el que ens pot dotar de més força per afrontar les amenaces actuals és pensar de

¹ BAUMAN, Z. *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2006. ISBN: 9788437507590; BECK, U. *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós Ibérica, 2002. ISBN: 9788449318924; BELL, D. *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza Editorial, 2006. ISBN: 9788420621494; CASTELLS, M. *La era de la información: economía, sociedad y cultura (Vol. 1). La Sociedad Red*. Madrid: Alianza Editorial, 2001. ISBN: 9788420677002.

manera col·lectiva, coordinada i col·laborativa –conjuntament amb els altres agents del treball social del territori– noves fórmules i idees que permetin a la professió continuar oferint respostes d'acord amb la seva missió social.

Àgora de Treball Social és un espai lliure, apolític, desvinculat d'organitzacions professionals, col·laboratiu, sense jerarquia, horitzontal, voluntari, compromès amb la professió, crític i constructiu, que ha aconseguit créixer i que actualment té impuls i presència entre el col·lectiu de professionals de treball social de Catalunya.

■ Quines activitats en destacaríeu?

En aquest sentit, i des d'un punt de vista metodològic, la fase inicial del projecte (2014-2016) es va focalitzar en la creació i consolidació dels dos espais estructurals a partir dels quals fer possible la trobada i el debat: l'espai físic i l'espai virtual. En relació amb l'espai físic, s'ha generat una rutina informal de reunions presencials de periodicitat mensual entre els membres, així com l'organització d'espais de reflexió i debat que hem anomenat "Parlem de...", que han generat noves sinergies entre diferents professionals. Així, destaquem els "Parlem de..." L'apoderament, La renda garantida de ciutadania, Mena, Política i treball social, realitzats fins al moment, amb una mitjana de participació de 30 professionals en cadascun. Aquests espais s'organitzen amb caràcter gratuït i obert, no cal inscripció prèvia i es porten a terme en establiments hotelers de la ciutat (bars que permeten afegir un toc informal i distès a les trobades i donar visibilitat de cara a la població aliena al treball social)

En relació amb l'espai virtual, s'ha creat un web que allotja continguts relacionats amb: la presentació de la iniciativa i els seus integrants; les accions i projectes que estan actius o en vies de desenvolupament; les notícies i esdeveniments sectorials i territorials que considerem més destacats, i finalment un bloc d'opinió en què es poden trobar articles especialitzats escrits per diferents membres d'Àgora o col·laboradors puntuals, així com relats sobre el dia a dia del treball social, presentació de projectes innovadors que estem desenvolupant en els nostres respectius llocs de treball, entre d'altres. Disposem d'una pàgina de Facebook, d'un compte de Twitter i d'un canal de Youtube, que ens permeten difondre a través de les xarxes socials els continguts que generem i les nostres opinions.

Destaquem l'impacte que la nostra proposta ha generat, en primer lloc, en les xarxes socials en l'àmbit local i la progressiva connexió i complicitat a què ha donat lloc, entenent que l'enfortiment de la comunitat professional passa per la construcció d'interaccions digitals que permetin teixir comunitats virtuals relacionades amb el treball social; aquest vessant ens ha permès participar d'altres experiències a nivell estatal, fomentades també en les noves tecnologies (per exemple la

plataforma blogoTSfera (<https://www.cgtrabajosocial.es/blogotsfera>), vinculada al Consejo General del Trabajo Social). Aquesta connexió ens ha permès crear relacions no només virtuals, sinó també participar en espais reals de debat en diferents ocasions i en diferents llocs de la geografia espanyola, i coincidir en la participació en congressos de treball social (Madrid, Mèrida, Saragossa i Sevilla, per posar alguns exemples). Aquest fet ens possibilita sobrepassar el nostre àmbit d'actuació territorial primari i establir complicitats amb altres treballadors i treballadores socials situats en diferents parts del territori de la província de Lleida, on hi ha un gran nombre de professionals allunyats de la ciutat, d'altres indrets de Catalunya i d'Espanya.

També volem destacar la nostra participació en l'organització, els darrers dos anys, del Dia Mundial del Treball Social de Lleida, conjuntament amb el Col·legi Oficial de Treball Social i la Facultat d'Educació, Psicologia i Treball Social de la Universitat de Lleida. L'esperit d'Àgora és col·laboratiu, de sumar forces que ajudin el treball social a créixer i posar en relleu la gran tasca que realitzem en benefici de la societat.

I finalment, volem mostrar la nostra satisfacció per haver-nos convidat a presentar el projecte d'Àgora, el novembre del 2017, al Dixit² (Centre de Documentació de Serveis Socials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies).

■ Quins aspectes us agradaria incorporar o millorar en el futur?

Com a balanç voldríem destacar, d'una banda, la construcció, al llarg d'aquests anys, d'un grup important de professionals procedents d'àmbits molt diversos, amb una relació forta i creixent. Destaquem la vinculació creada a partir del projecte, afavorint un sentiment de pertinença i una alta motivació per a la reflexió i el debat d'idees i projectes al voltant del treball social. El nostre objectiu és consolidar aquesta relació i presència i fer-la créixer.

Així mateix, volem implementar de manera més activa i donar a conèixer els projectes que vam dissenyar a l'inici i als quals cal donar un nou impuls: Connectem, Mentoria, Interc@nvi, "Si no fos...", i crear-ne de nous que responguin a noves necessitats del col·lectiu. Àgora es un espai obert a qualsevol iniciativa que ajudi a reconèixer i valorar la professió del treball social, per tant, estem oberts a les propostes que puguin sorgir i que siguin viables a l'hora d'implementar-les.

Alba Pirla Santamaria

Àgora de Treball Social

² El DIXIT és una iniciativa del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'adreça als professionals de l'àmbit d'afers socials per promoure la gestió i la difusió del coneixement en aquest àmbit, així com en el dels drets de la ciutadania, la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a la dependència. La nostra iniciativa es va presentar en l'eix temàtic "Acció cívica, tercer sector i voluntariat": <http://agorats.com/presentacio-del-projecte-agorats-a-dixit-lleida/>.



Altres temes d'interès

Resiliència, trauma i persones refugiades

Justícia restaurativa en la jurisdicció de menors. Reflexions a partir d'una intervenció de reunió restaurativa

El paper del treballador social sanitari en una Unitat de Identitat de Gènere infantil i juvenil, *a Social Work in progress*

XIII Congreso Estatal de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud

Resiliència, trauma i persones refugiades

Resilience, trauma and refugees

Jordi Navarro Lliberato¹

Resum

L'objectiu d'aquest article és proporcionar i suggerir diferents accions i propostes d'intervenció en l'àmbit del suport psicosocial per a aquelles persones, professionals o no, que d'alguna manera o altra atenguin persones refugiades. Les seves reflexions provenen de la pròpia experiència de les autores, participants com a voluntaris en un programa de la URV Solidària a Tessalònica l'agost del 2017. Malgrat que un dels objectius plantejats inicialment en aquest camp de treball era "trobar formes d'enfrontar-se a les situacions d'estrès posttraumàtic des del camp", l'article s'allunya d'una concepció reduccionista i etiquetant de la idea de trauma per apostar per la intervenció psicosocial des del paradigma de la resiliència.

Paraules clau: Resiliència, trauma, refugiats, etiquetatge, intervenció.

Per citar l'article: NAVARRO LLIBERATO, Jordi. Resiliència, trauma i persones refugiades. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 91-103. ISSN 0212-7210.

¹ Treballador social. En l'elaboració d'aquest article hi han col·laborat Laura Agudé, Marwa Douay, Cèlia Gómez, Isabel Gutiérrez, Raquel Llop, María Mingorance, Estefanía Pérez, Lidia Recasens, Anahí Ruiz i M. Jesús Subirats. Totes elles participants com a voluntaris en el programa "Col·labora en un projecte de cooperació internacional" de la URV Solidària l'agost del 2017, a Tessalònica, organitzat per la Plataforma URV d'Ajut als Refugiats i l'ONG Voluntaris pels Refugiats. La seva formació és interdisciplinària: antropologia, comunicació, cooperació internacional, dret, educació social, magisteri, treball social i psicologia. Les seves reflexions provenen de la pròpia experiència, de converses amb tècnics i membres de Schools for Refuges i Praxis i del contacte directe amb persones refugiades provinents del camp de refugiats d'Elpidia i Lagadikia, Serres, Diavata i Polykastro i del Tamam Center de Sindos.

Abstract

The aim of this article is to put forward different actions and intervention proposals in the area of psycho-social support for people, professionals and organisations who assist refugees in any way. The reflections made stem from the experience of the authors, who participated in a URV Solidària programme as volunteers in Thessaloniki in August 2017. Even though one of the initial aims in this field of work was to “Find ways to deal with post-traumatic stress disorder situations from the camp”, the article steers away from a reductionist, labelling notion of the idea of trauma to instead seek to foster psycho-social intervention from the paradigm of resilience.

Key words: Resilience, trauma, refugees, labelling, intervention.

*“No és ajuda la que s'exerceix en vertical,
la que obvia l'escolta i obeeix l'ego,
no és ajuda la que capitalitza l'humà,
el fa transportable, prescindible o el priva de pensament”*

MARIA MINGORANCE

1. Persones refugiades, trauma i necessitats psicosocials

L'atenció a persones refugiades massa sovint es fa de manera esbiaixada, estereotipada i amb prejudicis, ja que se les associa automàticament a persones que pateixen un trauma

L'atenció a persones refugiades massa sovint es fa de manera esbiaixada, estereotipada i amb prejudicis, ja que se les associa automàticament a persones que pateixen un trauma, estrès posttraumàtic o processos traumàtics.² D'entrada cal, doncs, acostar-nos i repensar el concepte de trauma.

El concepte de trauma

El DSM (*Manual diagnòstic i estadístic dels trastorns mentals*) va incloure per primer vegada el trastorn per estrès posttraumàtic l'any 1980, definint-lo com “fora de l'àmbit de l'experiència humana habitual” (DSM-III). Judith Herman (2004) considera que el denominador comú del trauma psicològic és un sentiment de por intensa, d'indefensió, de pèrdua de control i d'amenaça d'aniquilació, que apareix quan no és possible ni resistir-se ni escapar-se, provocant que el sistema d'autodefensa humana se senti sobrepasat i desorganitzat i que

² De fet, l'objectiu que Voluntaris pels Refugiats plantejava com a central de l'acció, del camp de treball, era la intervenció psicològica per abordar el trauma de les persones refugiades.

persisteixi un estat de resposta al perill alterat i exagerat molt després que hagi finalitzat el perill real, destrossant el sistema d'autoprotecció i desconnectant el sistema nerviós del present. Cataloga els símptomes d'aquest desordre en tres categories principals: la hiperactivació que porta a una mena d'estat d'alerta permanent físicament i psicològic; la intrusió que fa reviure el fet traumàtic com si estigués succeint una vegada i una altra en el present molt temps després d'haver passat el perill, la qual cosa fa difícil reprendre el curs normal de la vida, i la constricció que pot portar a un estat d'abandonament quan el sistema d'autodefensa s'ha bloquejat totalment alterant la seva consciència.

L'experiència viscuda ens ha permès observar que el trauma en les persones refugiades no es manifesta tant com ens pensem apriorísticament i que, en tot cas, aquest es manifesta molt més en els llocs de destí que no pas en els de transició. Malgrat això, paradoxalment, on més s'intervé per minimitzar-lo és en el lloc d'acolliment inicial, en lloc de fer-ho quan arriben al destí final.

En la fase de transició, considerem que és més precís parlar de factors estressants i traumatitzants, que no pas de trauma o estrès posttraumàtic pròpiament dit. La majoria de les persones refugiades han experimentat diferents patiments i trastorns emocionals: exposició a la violència, separacions, persecució, maltractament, dol per pèrdues humanes, amenaces de mort, empresonament, testimoniatge d'assassinats a familiars, amics o veïns, violència sexual, han deixat enrere les arrels de tota una vida, desestructuració familiar o social i pèrdua d'estructures de suport, manca de cobertura de necessitats bàsiques i la duresa experimentada en la seva ruta migratòria (abús per part dels traficants, condicions precàries, pèrdues de persones estimades).

A més de tota aquesta exposició al patiment emocional que arrossequen del país d'origen i del seu propi procés migratori, l'arribada a un nou país implica, a més, l'aparició de nous factors estressants, com afrontar un idioma desconegut, una nova cultura, restriccions legals, reptes administratius i, sobretot, un futur incert. Allò que, sens dubte, els preocupa més és arribar al seu lloc destí, fet que els afegeix factors estressants com el patiment per la incertesa, les condicions de vida d'aquesta fase de transició i la seva duració en el temps, però alhora els dona un sentit i raó de vida que es transforma en motivació i energia plena d'esperança i de força, perquè aquesta fita arribi al més aviat possible.

Una fase de transició interminable

Una de les qüestions fonamentals per intervenir amb persones refugiades és entendre que viuen en una situació de transició, que es troben als "llimbs" –com exposen molts tècnics que s'hi relacionen.

Es troben en una fase de transició, d'espera, permanent, la qual cosa fa que aquest temps d'espera es transformi en inseguretat, incertesa, liquiditat constant

En aquest sentit, el més característic de les persones refugiades no és el trauma o l'estrès posttraumàtic, sinó que es troben en una fase de transició, d'espera, permanent, la qual cosa fa que aquest temps d'espera es transformi en inseguretat, incertesa, liquiditat constant... Ho expressen metafòricament dient que estan en una situació de transició cap a un lloc millor en què "passa el temps però no passa, tots els dies són iguals"; "puc sortir de casa però no puc fer res fora d'allà"; "es para el temps, no passa res, però sí que passa" ... el món està en pausa, convertint-se en un "mentrestant interminable".³ Però, a més, en aquesta fase de transició, les persones refugiades pateixen una situació constant, a cops vertiginosa, de contínues separacions de familiars, persones, llocs, contextos residencials i comunitats de referència, en el qual es pot considerar l'existència d'un doble desarrelament, un desarrelament dins d'un altre desarrelament. És per això que intenten mantenir el vincle amb les persones que van passant per la seva vida i les seves fortaleses individuals, familiars i comunitàries, així com les seves habilitats de resiliència davant l'adversitat, com a eines per enfrontar aquesta situació de transició, que viuen com una cosa provisional però interminable.

Per a elles, les altres persones són les úniques amb qui comparteixen coses i amb qui realment poden entendre's i compartir la mateixa situació, necessiten una comunitat, una família i la busquen, directament o indirecta, realitzant processos de socialització secundària contínuament. Malgrat aquesta voluntat, les circumstàncies, les polítiques legislatives i socials i, massa vegades, la intervenció de tècnics, ONG i voluntaris fan que les persones refugiades vagin perdent les seves capacitats socials, es trobin en processos residencials d'aïllament i acabin perdent les seves xarxes socials de suport.⁴

És des d'aquesta situació de transició interminable que s'entenen situacions com les següents: infants que fa dos anys que no estan escolaritzats, persones que no s'esforcen a arrelar-se al nou context, que no volen conèixer el nou idioma o fins i tot que menystenen el país que els acull en detriment del d'origen o el de destí, o persones refugiades que prefereixen realitzar activitats endogàmiques, segregades de la resta de la comunitat autòctona, tot confiant i valorant que l'arrelament ja el faran en el país final d'acolliment i que aquesta fase de transició serà curta, tot i que saben que no serà així.

³ Expressions literals de converses amb diferents persones refugiades.

⁴ L'ACNUR està desmantellant els camps de refugiats i abandonant la protecció de les persones refugiades, que passen de la mà de diferents ONG, tant locals com internacionals, a viure en pisos i dependre d'ajudes assistencials. Tot i que els refugiats que passen de camps a pisos guanyen en qualitat de vida, pel que fa a les condicions materials en què viuen sovint queden aïllades i perden en solidaritat comunitària i en xarxes socials de suport.

Cal tenir present, doncs, abans d'identificar factors estressants o traumatitzants i, especialment, abans de plantejar-se la intervenció, en quina de les dues situacions diferencials es troben, en la de transició o en la d'un nou destí, ja que les seves necessitats i posicionaments vitals són molt diferents i, en conseqüència, necessiten intervencions diferents.

El trauma, una etiqueta més?

Des de la psicologia clàssica i la psiquiatria, tal com ens recorda Villacieros (2016), s'ha abordat l'experiència traumàtica mitjançant la medicació de símptomes patològics. En concret, s'ha mesurat depressió i trastorn d'estrès posttraumàtic (TEPT) segons els criteris de la cinquena edició del *Manual diagnòstic i estadístic dels trastorns mentals* (DSM), i s'ha observat sovint que, derivat d'aquestes experiències traumàtiques, moltes persones desenvolupen malestar emocional i simptomatologia psiquiàtrica.

Coincidim amb Grigoris Abatzoglou, professor de psiquiatria infantil a la Universitat Aristòtil de Tessalònica, amb qui vam compartir diferents reflexions i moments, que abusar de manuals i tests per diagnosticar pot ser negatiu si no s'utilitza com un element més per conèixer les persones, pot provocar que una vegada diagnosticades tinguin una etiqueta que porti a victimitzar-les. Quan s'etiqueten els refugiats com a persones traumatitzades o que pateixen estrès-posttraumàtic o qualsevol altra etiqueta deixem d'entendre'ls. En paraules seves "és la millor manera de no entendre res i es crea una nova espècie d'ésser humà: *persona amb X, persona amb trauma* pel fet de ser refugiat"; "refugiat no vol dir res, és una altra etiqueta més, hi ha moltes diferències, cal contextualitzar, tenir en compte les històries concretes i els contextos determinats en què es produeixen"; "són etiquetes preconstruïdes preparades per repartir i refugiat n'és una altra".

Cal deixar de banda el concepte de trauma, si es converteix o s'utilitza com una etiqueta més, estàtica i descontextualitzada; cal començar a pensar i parlar en termes de patiment real. El trauma no és un fet en si mateix, no té significat, en canvi, el patiment sí que en té. No ens podem relacionar amb persones refugiades pensant que totes pateixen un trauma o centrats a documentar els impactes negatius de la guerra, ja que això és la meitat de la història; les persones refugiades prefereixen centrar-se en els seus punts forts més que en les seves vulnerabilitats, en la seva dignitat més que en la seva misèria, en la seva capacitat més que no pas en la seva vulnerabilitat i en els seus recursos i fortaleces més que en el seu victimisme. En els camps de refugiats, bona part de les ONG tenen una aproximació molt *psicologitzada* dels problemes de les persones refugiades; no és casualitat que sigui més fàcil crear un programa d'ajuda psicològica que no pas un hort o

una ràdio o dur a terme activitats d'esbarjo, que potser són més útils per als seus protagonistes, encara que aparentment no tinguin una finalitat directament psicològica o terapèutica. Per desgràcia, és més fàcil actuar des d'etiquetes genèriques que no pensar o imaginar en accions d'acompanyament perquè les persones s'apoderin i agafin les regnes de la seva vida, que tornin a estar a càrrec de les seves vides.

Si només els preguntem sobre el trauma i la forma en què tant negativament els ha afectat tot allò que han viscut, fem que se sentin pitjor. És quan comencem a preguntar-los sobre la seva capacitat de recuperar que els ajudem a veure la manera d'afrontar positivament els factors estressants que els afecten.

La manera d'evitar relacionar-te des d'una etiqueta genèrica o des dels prejudicis, amb persones de les quals no sap res, és observar. Cal observar-ho tot, tota l'estona, de manera participativa, tenint present els seus contextos i sabent que sols observem una part d'allò que passa i que es fa difícil conèixer-ho tot. En aquesta observació hi ha actituds que ens poden sorprendre, però que no podem dir que no siguin correctes o que suposin indicadors de trauma. No hem de donar per fet que pares que peguen els seus fills puntualment, adults que parlen amb naturalitat o fins i tot somrient sobre la pèrdua d'un fill, nens que teatralitzen escenes de guerra en una activitat lúdica o juguen amb un avió que s'acaba estavellant o nois que es barallen entre ells són subjectes amb indicadors de "trauma". Cal tenir en compte que, per exemple, el primer cas respon a un estil educatiu cultural.

És quan observem, que descobrim que el trauma es manifesta menys en famílies nuclears i que, de fet, es percep una gran diferència entre les famílies que estan agrupades i les que no; que quan hi ha separació familiar el més habitual es trobar-nos amb dones amb fills menors d'edat, i que ens trobem amb mares aparentment apàtiques que no manifesten preocupació activa per cuidar els nens, però també mares sobreprotectores. Descobrim que les persones han viscut històries de vida diferents i que són molt més que els seus problemes.

L'actitud adequada és la contrària a l'etiquetatge, és estar preparats per les sorpreses i evitar en la relació i en les intermediacions amb les persones les rutines i les repeticions per evitar que n'acabin cremades o esgotades. Hem d'anar a poc a poc, amb paciència, cercant el vincle. El professor Abatzoglou ens comentava que "no cal anar ràpid a assumir que allò que veus és per unes raons o unes altres", "si no entens algun comportament, pregunta en lloc d'assumir que és per alguna cosa que tu creus". Cal aconseguir la confiança mútua per poder preguntar i analitzar els contextos determinats. Cal establir relacions en què no calgui parlar i que vagin mes enllà de les paraules, i cal evitar fer preguntes que facin reviure el patiment d'una manera innecessària, perquè aquestes preguntes provoquen processos de victimització secundària.

Fugir de la mirada del trauma com a diagnòstic individual i deixar de banda les idees predeterminades passa per anar incorporant la idea de procés, per tenir en compte les històries i vivències concretes i els diferents contextos específics en què s'han produït, des d'una observació curiosa tal com s'ha apuntat. Això ens fa veure que les persones són capaces de superar els factors estressants i traumatitzants que els afecten, en funció de la seva capacitat de resiliència personal, familiar i comunitària i de la seva capacitat d'enfrontar-se a les dificultats i del suport social i familiar amb què compten.

És des d'aquesta curiositat que descobrim que es pot i que s'ha d'observar la possible experiència traumàtica des del punt de vista de la resiliència i del desenvolupament de mecanismes d'afrontament de l'adversitat positius. Cal centrar-nos en les variables que les persones, les famílies i les comunitats posen en joc per superar l'adversitat i adaptar-se a les diferents situacions de la manera més exitosa possible.

2. El paper de la resiliència⁵

El vocable *resiliència* té el seu origen en el terme llatí *resilio*, que significa "tornar enrere", "tornar d'un salt", "tornar a l'estat inicial", "rebotar"; correspon a un terme que sorgeix de la física i de la mecànica i de la metal·lúrgia, i que es va utilitzar originàriament per referir-se a la qualitat d'elasticitat i plasticitat d'una substància, per la capacitat de resistir un impacte i recuperar la seva estructura. També s'usa en medicina: l'osteologia l'usa per expressar la capacitat dels ossos de créixer en sentit correcte després d'una fractura.

En l'àmbit psicosocial existeixen dos grans paradigmes diferenciats, un d'Europa i un altre procedent d'Amèrica del Nord. Els autors europeus relacionen la resiliència amb la idea de creixement posttraumàtic, la defineixen com la capacitat no només de sortir indemne d'una experiència adversa sinó d'aprendre'n, millorar i sortir-ne transformat, enfortit. Des d'aquest paradigma Vanistendael (1997) distingeix en la resiliència dos components: la resistència enfront de la destrucció, és a dir, la capacitat de protegir la pròpia integritat sota pressió, i, més enllà de la resistència, la capacitat per construir un conductisme vital positiu, malgrat les circumstàncies difícils. Hi inclou, a més, la capacitat d'una persona o sistema social d'afrontar adequadament les dificultats d'una forma socialment acceptable. El concepte de resiliència utilitzat pels nord-americans, en canvi, és molt més restringit i es refereix exclusivament al procés d'enfrontar-se amb èxit a un esdeveniment advers i superar-lo, sense associar-lo, necessàriament,

⁵ Marc conceptual extret de Navarro (2011).

al concepte de creixement posttraumàtic (VERA, 2004). Com a complement d'aquestes dues grans accepcions conceptuals, els autors centre-americans i sud-americans defensen que la resiliència té tres components essencials: la noció d'adversitat, trauma, risc o amenaça al desenvolupament humà; l'adaptació positiva o superació de l'adversitat, i el procés que considera la dinàmica entre mecanismes emocionals, cognitius i socioculturals que influeixen sobre el desenvolupament humà (MELILLO I SUÁREZ, 2001).

Des de l'àmbit de les ciències socials, la resiliència és un concepte polifacètic, associat a nombroses característiques individuals i multisistèmiques. Ha estat generalment aplicada a les persones, famílies i comunitats que se sobreposen a les dificultats i implica: primer, sobreposar-se a les dificultats i tenir èxit malgrat estar exposats a situacions d'alt risc; segon, mantenir la competència sota pressió i saber adaptar-se amb èxit a l'adversitat, i tercer, recuperar-se ajustant-se amb èxit als esdeveniments negatius de la vida.

Aquest article parteix d'entendre la resiliència com la capacitat d'una persona o col·lectiu d'afrontar i de superar adequadament les adversitats i dificultats de la vida i de sortir-ne reforçat i transformat positivament d'una manera socialment acceptable.

La resiliència és un procés, un atribut personal i un tret de la personalitat. Se sustenta en la interacció entre la persona i l'entorn, per tant no procedeix exclusivament de l'entorn ni és quelcom exclusivament personal. La resiliència no és mai absoluta ni estable. Per aprofundir en la seva pràctica i promoció és necessari identificar quines són les àrees, els pilars o els eixos sobre els quals es construeix.

La llista d'aquestes àrees de la resiliència és exhaustiva, tant en la literatura com en les diferents investigacions. Aquelles que generen més consens en la comunitat científica es basen, en bona part, en les aportacions de Wollin recollides en la seva teoria de Mandala de la resiliència. Parlem de: introspecció; independència/autonomia; iniciativa; sentit de l'humor; creativitat; ideologia personal; sentit i raó de vida; autoestima consistent; confiança i seguretat en un mateix; interacció; gestió de conflictes; acceptació fonamental, i xarxes socials de suport:

Una persona és una cruïlla d'un ontosistema (persona resilient), un microsistema (família resilient), un exosistema (comunitat, tutors de resiliència, xarxa social de suport) i un macrosistema (sistema social i cultural). Partint d'aquest enfocament sistèmic, resulta fonamental, quasi imprescindible, que qualsevol agent social que vulgui promocionar la resiliència no es basi exclusivament en una intervenció directa sobre els subjectes per promoure les àrees que componen la resiliència, sinó que ha de treballar també socioeducativament sobre les relacions informals que els envolten, amb la família, els amics

i amigues o la comunitat, cercant aconseguir un doble objectiu: per un costat, fer famílies, grups i comunitats resilients, i, per l'altre, sensibilitzar-los sobre la importància de l'acceptació fonamental per a la construcció de la resiliència i que aquesta actitud esdevingui, posteriorment, acció i actitud quotidiana.

Des d'aquesta visió sistèmica cal tenir molt present conceptes com la resiliència familiar, que es fonamenta en la capacitat d'autoreparació de la mateixa família i es basa en factors com la cohesió, la tendresa, la preocupació pels seus membres, una relació emocional estable, un clima educacional obert i amb límits clars, uns interessos i vincles afectius i l'ús dels recursos comunitaris i xarxes socials de suport.

Cal situar també, entre els objectius d'intervenció, el concepte de resiliència comunitària entesa com la capacitat per sostenir l'esperança d'una comunitat que pot resistir, afrontar i superar l'adversitat i les desgràcies, mobilitzant les capacitats solidàries per reparar els danys i continuar endavant trobant el suport i la fortalesa col·lectiva necessàries per a la seva recuperació. Així s'aconsegueix, com a comunitat, augmentar els seus recursos, competències i la connexió i unió entre les persones i sistemes. I per fer-ho possible, tal com descriuen Melillo i Suárez, hem d'apostar per cinc àmbits de treball: autoestima col·lectiva, identitat cultural, humor social, honestat col·lectiva i solidaritat.

Abans d'abordar possibles estratègies d'intervenció amb persones refugiades, cal tenir present que, en diferents cultures, la font d'aquesta força que pot portar a la resiliència pot ser molt diferent. Així ho demostra un estudi publicat a la revista *Child Development* en què els investigadors entrevisten joves i adolescents sirians refugiats a causa de la guerra i on conclouen, coincidint amb Catherine Panter-Brick, que a Occident tendim a pensar en la resiliència com a força psicològica interior, mentre que a l'Orient Mitjà la resiliència és més una força col·lectiva (MAANVI, 2017).

A Occident tendim a pensar en la resiliència com a força psicològica interior, mentre que a l'Orient Mitjà la resiliència és més una força col·lectiva

3. Estratègies d'intervenció amb persones refugiades

Els programes i les accions dirigides a promocionar i construir la resiliència han de partir d'una mirada des de les capacitats per enfortir positivament persones, famílies i comunitats, per afavorir les relacions d'ajuda mútua i l'acceptació fonamental per part dels agents socials, comunitaris i educatius, tenint en compte el desenvolupament de les capacitats plantejades com a eixos de construcció de la resiliència.

Per orientar les intervencions individuals-familiars en aquestes situacions d'adversitat i estrès social, són necessàries línies d'intervenció que apuntin a l'enfortiment de la resiliència familiar i comunitària, promovent les estratègies de col·laboració que generin en el seu microsistema xarxes de su-

port i processos d'autoajuda, confiant que són les mateixes persones i comunitats les que tenen els seus mecanismes per donar resposta a les situacions traumàtiques o de patiment i que el paper dels tècnics és, en aquest sentit, d'acompanyament i promoció.

La resiliència és un procés, cal intervenir a poc a poc en situacions i àmbits micro. No s'han d'entendre com a intervencions aïllades, sinó que han de connectar amb l'àmbit general i el context més ampli, des d'una vessant psicosocial i sistèmica. Les intervencions s'han de fer des de la globalitat, la integralitat i el treball en xarxa cooperatiu, evitant l'evident descoordinació entre les diferents ONG, entitats o institucions que hi intervenen i evitant els projectes pre-preparats -fonamentats més a tractar els símptomes que les finalitats- que no responen a les necessitats i característiques de les persones refugiades, i que fan que aquestes persones s'hagin d'ajustar als programes, enlloc de fer que els programes s'ajustin a elles com hauria de ser.

Les estratègies desenvolupades han de realitzar-se aprofitant la força del grup d'iguals, en què la comunitat actua com una font de motivació, de recursos i d'ajuda mútua. Cal apostar per la conscienciació com a procés clau per al canvi, un procés de reflexió crítica en el qual les persones comprenen els orígens estructurals de les seves necessitats i problemes i promouen el desenvolupament d'identificacions col·lectives, en què les persones comparteixen identitats i experiències comunes que els porten a realitzar accions col·lectives i les apoderen per facilitar un sistema d'ajuda mútua on el procés de grup és la força responsable del canvi individual i col·lectiu.

En la fase de transició

Algunes d'aquestes estratègies d'intervenció en la fase de transició són:

- Cobertura de les necessitats bàsiques, de la seguretat i la seva protecció. Parlem d'allotjament i roba, aigua, alimentació, electricitat, sistemes de climatització i de mesures de protecció d'aquesta població evitant-ne la discriminació i controlant els possibles conflictes derivats de la massificació.
- Posar en marxa activitats que afavoreixin el suport familiar, grupal i comunitari i l'ajuda mútua, alleugerint el patiment i evitant, especialment, processos d'aïllament personal o familiar, tot cercant la solidaritat comunitària.
- Enfortir la competència en habilitats socials, tot facilitant espais de relació i de trobada entre persones, famílies i comunitats i ajudant a fomentar el vincle, l'ajuda mútua i estructures comunitàries com pot ser crear projectes comunicatius (ràdio, diaris, xarxes socials...), grups de teatre, classes d'anglès o de l'idioma del país d'acollida.

ment, excursions, espais de conversa i reflexió o activitats d'esbarjo.

- Evitar la separació familiar, reforçar i agilitzar els programes de reunificació familiar i afavorir el contacte amb les famílies en país d'origen, assegurant-ne una comunicació de qualitat i intensitat.
- Proporcionar un sistema d'informació veraç i actualitzat i en formació sobre drets, obligacions i aspectes legals i en diferents idiomes per assegurar-ne la comprensió.
- Estar atentes i sensibles a la detecció de casos vulnerables que puguin necessitar suport psicosocial específic com poden ser menors no acompanyats, supervivents de naufragis o persones que han patit pèrdues de persones estimades.
- Treballar tècniques de control d'estrès, relaxació i reestructuració cognitiva i suport focalitzat en suport emocional, per evitar la cronificació dels símptomes derivats dels factors estressants i traumatitzants i el dol.

En el lloc de destí

Tal com s'ha comentat, probablement quan es manifestarà, amb més intensitat, la situació traumàtica viscuda serà quan, finalment, arribin al seu destí, amb una càrrega emocional, una història de vida i una cultura que el nou territori desco-neix i que les estratègies psicosocials d'intervenció i els tècnics amb qui es relacionen, sovint, no tenen present.

Algunes d'aquestes estratègies d'intervenció en el lloc de destí són:

- Atendre els aspectes laborals, jurídics, formatius, idiomàtics, socials que donin resposta a les seves necessitats econòmiques, residencials i sociolaborals, fugint de les mesures únicament assistencials i guetitzants.
- Adaptar totes les intervencions culturalment, per tal que puguin ser comprensibles i encaixin amb el seu sistema de valors profund.
- Oferir, si escau, una atenció psicològica i psiquiàtrica, tenint present que no estan acostumats a la cultura del treball psicològic i que pot ser motivador utilitzar teràpies alternatives como l'art teràpia i la teràpia corporal.
- No culpabilitzar les persones en cas que no s'adaptin a la nova situació o no "compleixin" els plans de treball plantejats, cercant conjuntament i des del vincle, alternatives per fer-ho possible.
- Acompanyar-los en la gestió de la seva situació administrativa des d'un suport jurídic especialitzat en protecció internacional i estrangeria.

- Realitzar, en la línia de les estratègies plantejades en la fase de transició, accions per afavorir espais de relació i de trobada entre persones, famílies i comunitats, ajudant a mantenir el vincle i l'ajuda mútua, les xarxes socials de suport i el desenvolupament d'habilitats socials.

4. Conclusions

La intervenció en l'àmbit del suport psicosocial amb persones refugiades ha d'allunyar-se d'una concepció reduccionista i etiquetant de la idea de trauma, que les tracta de manera esbiaixada, estereotipada i amb prejudicis, ja que quan s'etiqueten com a persones traumatitzades deixem d'entendre-les, especialment si aquest concepte s'acaba utilitzant com una etiqueta més, estàtica i descontextualitzada.

És quan comencem a preguntar-los sobre la seva capacitat de recuperar-se, a tenir present els seus contextos i a fer-los participants de la intervenció, que els ajudem a veure la manera d'afrontar positivament els factors estressants que els afecten.

Una de les qüestions fonamentals per intervenir amb persones refugiades és entendre que viuen en una situació de transició on el que més els preocupa és arribar al seu lloc destí com més aviat millor. Mentrestant, estan immerses en una fase de transició i d'espera permanent que molt sovint es transforma en inseguretat, incertesa o liquiditat constant.

En aquest sentit, esdevé fonamental, abans de plantejar-se la intervenció, tenir present en quina de les dues situacions diferencials es troben, en la de transició o ja en la d'un nou destí, perquè les seves necessitats i posicionaments vitals són molt diferents i, en conseqüència, necessiten intervencions diferents.

La intervenció psicosocial amb persones refugiades, especialment en la fase de transició, ha de basar-se en el paradigma de la resiliència i l'enfortiment de les seves habilitats per afrontar aquesta situació. Els programes i les accions dirigides a construir-la, han de partir d'una mirada des de les capacitats que apodera persones, famílies i comunitats, tot afavorint les relacions d'ajuda mútua, l'acceptació fonamental per part dels agents socials i tenint present que s'han de promoure estratègies que generin, en el seu microsistema, xarxes de suport i processos d'autoajuda, aprofitant la força del grup d'iguals, en què la comunitat actua com una font de motivació, de recursos i d'ajuda mútua.

La intervenció ha de fonamentar-se en la convicció que són les mateixes persones i comunitats les que tenen els mecanismes per donar resposta a les situacions de patiment que viuen, i que el paper dels tècnics és, en aquest sentit, d'acompanyament i promoció. Cal restituir-los la dignitat, posar el focus en les necessitats, en les persones, des del respecte a la seva intimitat i individualitat, tot tenint present que parlem de drets no de caritat.

Bibliografia

- ASSOCIACIÓN AMERICANA DE PSIQUIATRÍA. Manual of Psychiatric Disorders, vol 3 (DSM-III). Washington DC: APA, 1980.
- HERMAN, Judith. Trauma y recuperación. Madrid: Espasa Calpe, 2004. ISBN: 84-670-1473-3
- MAANVI, S. How Do Refugee Teens Build Resilience? Goats and soda. Stories of life in changing world, 2017. Disponible en línea en: <<https://www.npr.org/sections/goatsandsoda/2017/07/30/540002667/how-do-refugee-teens-build-resilience>> [Consulta: 10 octubre 2017].
- MELILLO, A. Y SUÁREZ, E. N. Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas. Paidós, 2001. Mèxic. ISBN: 978-9501245134
- NAVARRO, J. Resi... què? Resiliència. Tarragona: Silva Editorial, 2011. ISBN: 78-84-92465-94-1
- VANISTENDAEL, S. La resiliència o el realisme de l'esperança, ferit però no vençut. Ed.Claret (1997). Barcelona. ISBN: 978-84-8297-140-7
- VERA, B.; CARBELO, B; VECINA, M. L. La experiencia traumática desde la psicología positiva: resiliencia y crecimiento postraumático. Papeles del Psicólogo, 2006. Vol. 27(1), pp. 40-49 Disponible en línea en: <<http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1283.pdf>> [Consulta: 10 octubre 2017]. ISSN 1886-1415
- VILLACIEROS, I. La resiliència en los contextos de refugio. Revista de Psicoterapia, vol. 27, núm. 105, 2016. Disponible en línea en: <<http://www.revistadepsicoterapia.com/ojs/index.php/rdp/article/view/129/53>> [Consulta: 1 noviembre 2017]. ISSN: 2339-7950

Justícia restaurativa en la jurisdicció de menors. Reflexions a partir d'una intervenció de reunió restaurativa

Restorative justice in juvenile courts. Reflections based on the restorative conference intervention

Imma de Malibrán Pagès¹ i Lídia Casadevall Dalmases²

*Kintsugi és l'art, tal com en diuen els japonesos, de reparar amb pols d'or la ceràmica trencada. Per fer-la més bella, més forta, millor. Talment com l'infractor, la víctima i la societat en el seu conjunt, amb la justícia restaurativa.*³

Resum

Es presenta un cas treballat en la jurisdicció penal de justícia juvenil. L'enfocament teòric és el de la justícia restaurativa i l'eina metodològica ha estat basada en alguns elements del mapatge del conflicte.

Exposarem breument els elements teòrics, presentarem el procés d'elaboració de l'estratègia de resolució, la descripció de la reunió restaurativa i finalitzarem amb l'anàlisi i reflexió sobre tot el procés.

Seguint el principi de confidencialitat ens reservarem els noms i identificacions del municipi i del centre d'ensenyament, per tal de garantir el dret a l'anonimat de les persones implicades.

Paraules clau: Menor, víctima, comunitat, reunió restaurativa, mapatge del conflicte.

Per citar l'article: DE MALIBRAN PAGÈS, Imma i CASADEVALL DALMASES, Lídia. Justícia restaurativa en la jurisdicció de menors. Reflexions a partir d'una intervenció de reunió restaurativa. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 104-116. ISSN 0212-7210.

¹ Treballadora social i mediadora homologada pel Centre de Mediació en Dret Privat de Catalunya.

² Treballadora social i mediadora homologada pel Centre de Mediació en Dret Privat de Catalunya. Llicenciada en Filosofia.

³ Del blog de Virgínia Domingo, membre de Sociedad Científica de Justicia Restaurativa i del GEMME.

Abstract

This paper sets out a specific case dealt with in the juvenile criminal justice system. The theoretical approach involves restorative justice and the methodological tool has been based on certain elements of conflict mapping.

We will briefly describe the theoretical elements; we will then illustrate the process for forging a resolution strategy and provide a description of the restorative conference; and, lastly, we will offer a review and reflection on the entire process.

In line with the principle of confidentiality, we refrain from disclosing the names and identities of the municipality and the school in order to guarantee the right to anonymity of those involved.

Key words: Child, victim, community, restorative conference, conflict mapping.

Marc teòric

La justícia restaurativa és una forma de considerar la justícia penal, que se centra a reparar el dany causat a les persones i a les relacions més que no pas a castigar els infractors.⁴

Segons Howar Zehr (2005), hi ha diferències substancials entre la justícia retributiva i la justícia restaurativa. Així, mentre que la primera es fixa en el delicte comés i en el passat, la segona se centra en el conflicte creat pel delicte i projecta una mirada cap al futur.

JUSTÍCIA RETRIBUTIVA	JUSTÍCIA RESTAURATIVA
Quina llei o norma s'ha infringit?	Qui ha resultat danyat? Quines són les seves necessitats?
Qui ha de ser culpable per aquesta infracció?	Qui és el responsable d'arreglar les coses, de reparar?
De quina manera s'ha de castigar l'infractor?	De quina manera es pot satisfer la reparació?

La justícia restaurativa involucra tots aquells que han estat afectats pel fet delictiu (persones infractores, persones víctimes, famílies, membres de la comunitat). La seva essència és la resolució dels problemes d'una manera col·laborativa. El grau en què aquestes parts participin en el procés determinarà un resultat més o menys restauratiu.

⁴ Veg. McCold, Wachtel (2003).

La justícia restaurativa involucra tots aquells que han estat afectats pel fet delictiu (persones infractores, persones víctimes, famílies, membres de la comunitat). La seva essència és la resolució dels problemes d'una manera col·laborativa

En diferents països, i a partir de les cultures pròpies de cada societat, s'han desenvolupat diverses formes d'aplicació de la justícia restaurativa. No hi ha un model únic ni és una metodologia que serveixi per a totes les situacions conflictives. En general, però, podem dir que les principals pràctiques són la mediació, les reunions restauratives (*conferencing*) i els cercles.

A Catalunya, en l'àmbit de la justícia juvenil, s'inicia el Programa de Mediació i Reparació a la Víctima l'any 1990. Des de llavors s'ha treballat majoritàriament amb trobades de mediació entre els actors principals del conflicte, el menor infractor i la víctima, i també amb la participació, amb més o menys grau, de les famílies quan infractors i víctimes són menors d'edat.

La comunitat es té igualment en compte en els processos de mediació, però el seu paper se centra sovint a ser el receptor de l'esforç i treball de l'infractor quan la víctima no vol o no pot participar directament; llavors el menor realitza una reparació a la comunitat per donar visibilitat al seu penediment i desig de reparar.

Aquesta metodologia ha estat eficaç en molts dels conflictes, però des del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic (SMAT) s'ha volgut fer un pas més per incloure altres propostes i nous processos dissenyats a partir de les experiències del *conferencing* i s'ha decidit implementar un nou programa de reunions restauratives.⁵

Les reunions restauratives permetran la inclusió de la comunitat amb un nou rol, més actiu i més integrador, que facilitarà aconseguir molts dels objectius propis de la justícia restaurativa.

Al mateix temps, les reunions restauratives possibiliten un espai que facilitarà el diàleg emocional en un entorn segur i de suport a tots els participants.

Eina metodològica

Des del SMAT s'havia treballat la metodologia del *mapatge del conflicte* com a referència de bones pràctiques. Va ser un treball col·laboratiu, amb el suport de Raül Calvo Soler i a través del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE), que va donar lloc a un document publicat l'any 2014 dintre el Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia.

⁵ "El *conferencing* dona resposta a alguna de les limitacions del procés de mediació: va més enllà d'un procés privat entre víctima i infractor ja que s'obre a la participació d'altres actors rellevants, dona veu a més persones, introdueix el concepte de facilitador, i inclou en el procés a la comunitat local i a la comunitat de suport de les parts afectades, potenciant així el diàleg amb la comunitat" (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2018).

Fem una breu explicació d'aquesta metodologia, ja que s'han utilitzat alguns dels seus elements a l'hora de treballar el cas que es presenta.

El *mapatge* és un procés d'anàlisi d'una relació conflictiva que estableix amb detall el mapa de la situació del conflicte per poder definir i dissenyar la millor estratègia d'intervenció (CALVO, 2014).

Alguns dels elements bàsics que permetran construir el mapa són: *a*) els subjectes (qui participa directament o indirectament en el conflicte?); *b*) els interessos i objectius que persegueixen cadascun d'ells (què volen i com pretenen aconseguir-ho); *c*) el poder (de quins recursos disposen); *d*) la consciència (qui és reconegut com a interlocutor); *e*) els marcs de referència (quins són els pressupòsits o prejudicis); *f*) les emocions (quin paper tenen en el conflicte); *g*) quines són les relacions i coalicions (com s'estructura la relació i si hi haurà relació posterior a la resolució del conflicte).

L'anàlisi de tots aquests elements es trobaran en la narrativa de les parts i donaran la clau per poder comprendre millor el conflicte que tenim al davant, en quin moment està i quina hauria de ser la intervenció més adequada per gestionar-lo i resoldre'l.

Ens preguntàvem com havíem d'anomenar el professional que intervenia en aquests processos. Es valorava que la paraula *mediador/a* quedava limitada per un tipus concret d'intervenció i es proposava parlar d'*operador/a de conflictes*.⁶ Aquest terme està més a prop del concepte de *facilitador/a*,⁷ que és una terminologia més pròpia de la justícia restaurativa.

Marc legal

La Llei 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors,⁸ preveu una important perspectiva extrajudicial que fins ara a Catalunya s'ha concretat amb les diferents possibilitats del programa de mediació, com ara la conciliació, la reparació a la víctima, la reparació a la comunitat i les tasques socioeducatives.

La Llei 4/2015, de l'estatut de la víctima del delictes, inclou els serveis de justícia restaurativa perquè estan orientats a la

⁶ "La mirada de l'operador de conflictes no es limita a la intervenció víctima-victimari i família del victimari, sinó que explora quines són les persones que poden tenir interès i capacitat per resoldre aquest conflicte. Així doncs, es treballa amb la víctima, amb el victimari, amb altres actors i amb la comunitat de forma global i integrada, entenent que han sofert un dany com a conseqüència de l'il·lícit penal, tot i que no hagin estat reconeguts jurídicament" (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2014: 55 i seg.).

⁷ Terminologia utilitzada per Tim Chapman (Irlanda del Nord) Programa en pràctiques restauratives de la University of Ulster. El Modelo Balanceado de Justicia Restaurativa. El papel de los facilitadores.

⁸ Llei orgànica 5/2000, articles 19 i 27.

reparació de la víctima. Les oficines d'atenció a la víctima han d'informar sobre la possibilitat de justícia restaurativa i han de dur a terme actuacions de suport als serveis de mediació extrajudicial.

Finalment, hem esmentar que hi ha nombroses recomanacions d'organismes internacionals i del Consell d'Europa que fan referència a solucions extrajudicials, dialogades i col·laboratives en el marc de la justícia d'adults i juvenil.⁹

Fet aquest preàmbul per emmarcar bé les referències, passem a l'aplicació pràctica.

Inici del cas, anàlisi del conflicte i disseny de la intervenció

La Fiscalia de Menors sol·licita a l'Equip de Mediació i Assessorament Tècnic (EMAT) la seva intervenció en un expedient judicial que s'ha obert a tres nois menors d'edat (que anomenarem A, M i F) investigats per un delictes de robatori amb força que va succeir en un institut d'ensenyament secundari. A i M tenen 16 anys i F en té 14. Són joves que viuen en una població catalana de 9.000 habitants i els tres són exalumnes de l'institut. En la declaració a la Fiscalia els nois admeten la seva implicació en aquests fets.

Just quan acaba la seva declaració davant del fiscal, la mediatora atén els tres joves, acompanyats de l'advocat que els representa legalment i de les seves famílies. Aquesta primera intervenció té per objectiu explorar i valorar la situació per decidir quina hauria de ser la intervenció més adequada des de la justícia juvenil.

En aquesta fase exploratòria s'utilitzen preguntes obertes que donen pas a una narrativa lliure. Això permet observar quin nivell de reconeixement, de responsabilització i d'ànim de reparar presenten els menors (les tres R) (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2014: 41 i seg.).

Tots tres reconeixen els fets, manifesten que es penedeixen de la seva acció i que voldrien intentar esmenar-ho.

Expliquen que van entrar a l'institut un dia al vespre i en van sostreure 25 ordinadors que van amagar en dos llocs diferents sense tenir una idea clara del que farien posteriorment. També relaten com van col·laborar a retornar-los, tot i que 10 dels ordinadors ja no els van poder localitzar.

En la mateixa entrevista els familiars mostren preocupació per aquests fets i valoren positivament que els nois es vulguin implicar a intentar resoldre-ho. L'advocat realitza l'assessorament legal aconsellant la via de la mediació.

⁹ Recomanació núm. R(99)19 del Consell d'Europa. Decisió Marc (2001/220/JAI) del Consell de la Unió Europea Assemblea 2002 de Nacions Unides. Viena.

La mediadora, després d'escoltar-los a tots i valorar la situació, decideix que pot oferir la possibilitat d'un procés de mediació, ja que es donen les premisses bàsiques per iniciar-lo (les tres R esmentades anteriorment). Tots els presents s'hi mostren d'acord i manifesten la voluntat de seguir aquesta via.

Avançada la fase d'exploració del conflicte s'observa que, tant en la narrativa dels joves com en la informació i el posicionament de l'educadora social que ja treballava amb els nois al poble, pot haver-hi elements per plantejar una intervenció restaurativa més enllà de la mediació entre els menors i el perjudicat. La part perjudicada (l'institut) s'hi mostra d'acord. S'opta per la reunió restaurativa i per aquest motiu s'incorpora una altra mediadora per fer un treball des de la comediació.¹⁰ Els joves i les seves famílies hi estan d'acord.

Es treballa amb els tres nois quines serien, segons el seu parer, les persones més afectades per aquests fets i quines persones els hi podrien donar suport en el treball de la reparació que volen fer.¹¹ Es mostren col·laboradors i es refermen en el seu compromís de reparar els danys, al mateix temps que expressen el seu desig de refer la seva autoimatge, que ha quedat malmesa per la seva acció.

En les entrevistes amb l'institut es consensua que a la reunió restaurativa hi ha d'haver el director, la coordinadora pedagògica i algun representant del consell escolar, que en un primer moment es va pensar en algun alumne dels últims cursos però que finalment es va canviar per una representant del sector pares. Es realitza una entrevista amb la senyora R, mare del consell escolar que es mostra molt interessada a col·laborar.

Es constata que, per part de l'institut, hi ha una necessitat de ser protagonistes reals en la gestió i resolució del conflicte i que volen poder decidir en funció del grau de sinceritat i compromís que observin en els joves. Es comparteixen més a fons diferents alternatives possibles¹² com ara la celebració de judici i aplicació d'una mesura educativa. Aquesta opció dificultaria la possibilitat de conèixer les reflexions dels joves i les propostes per reparar la situació, qüestions que tenen molta importància per a tota la comunitat educativa.

També es fa una reunió amb l'alcalde del poble. Es valora que la seva presència serà molt important per aconseguir l'efecte comunitari que es vol donar a la intervenció i es consensua amb ell el paper que desenvoluparà en la reunió restaurativa,

¹⁰ La comediació és el treball conjunt de dos mediadors situats en posicions diferents, cosa que implica un repartiment de responsabilitats i una definició de rols i exercicis diferenciats, segons A. NOGUERAS i R. GIMENO (Curs sobre eines pràctiques per a l'anàlisi i la gestió de conflictes. Generalitat de Catalunya; CEJFE).

¹¹ Exploració d'actors i tercers, i també de poder (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2014).

¹² Exploració del MAAN (millor alternativa a l'acord negociat) (FISHER, URY, PATTON, 2000).

que serà principalment el d'explicar com han afectat aquests fets en el poble i oferir els recursos municipals existents.

Amb l'educadora social s'hi estableixen diverses trobades. Aquesta professional és coneixedora de les necessitats i dificultats dels nois però també de les seves potencialitats. Al mateix temps coneix de primera mà els recursos comunitaris. És important comptar amb una persona que aporti aquests elements en la reunió restaurativa perquè reforçarà les iniciatives reparadores dels joves i pot donar la visió de continuïtat de la intervenció.

Finalment es considera important comunicar a la fiscal instructora del cas que es realitzarà aquest tipus d'intervenció. Ella també s'hi mostra interessada pel que se li explica i valora positivament la implicació de més persones que les designades judicialment com a infractors i víctimes.

Resumint, fins aquest moment els elements explorats més destacables que han fet aconsellable aplicar la metodologia de reunió restaurativa han estat els següents:

- Es tracta d'un conflicte que ha passat dins d'una comunitat propera, on les persones que s'hi han vist immerses de forma directa o indirecta és probable que continuïn tenint una relació en el futur.
- Els joves volen tenir una oportunitat per refer la seva imatge malmesa a partir de la seva acció.
- Dos dels joves presenten una situació de risc i necessiten la intervenció de professionals de la xarxa comunitària.
- Ha estat un delictes que ha afectat directament tota la comunitat educativa (professors, alumnes i pares).
- L'institut té interès a valorar directament les explicacions sobre els fets, el grau de penediment i compromís i vol tenir poder de decisió en les propostes de reparació que facin els menors.
- Les famílies dels menors també s'han vist afectades i volen donar suport als fills en aquest procés.
- Hi ha representants de la comunitat que ja han intervingut en el conflicte i que voldrien ser presents en la intervenció judicial.
- Totes les persones afectades mostren un interès per formar part de la gestió i resolució del conflicte.

Hi ha un darrer element determinant: es considera que aquest és un *conflicte madur*¹³ i, per tant, que està a punt per passar a la fase de resolució. Això vol dir que ja hi ha definits tots els actors (individuals i col·lectius), que tots els partici-

Els joves volen tenir una oportunitat per refer la seva imatge malmesa a partir de la seva acció

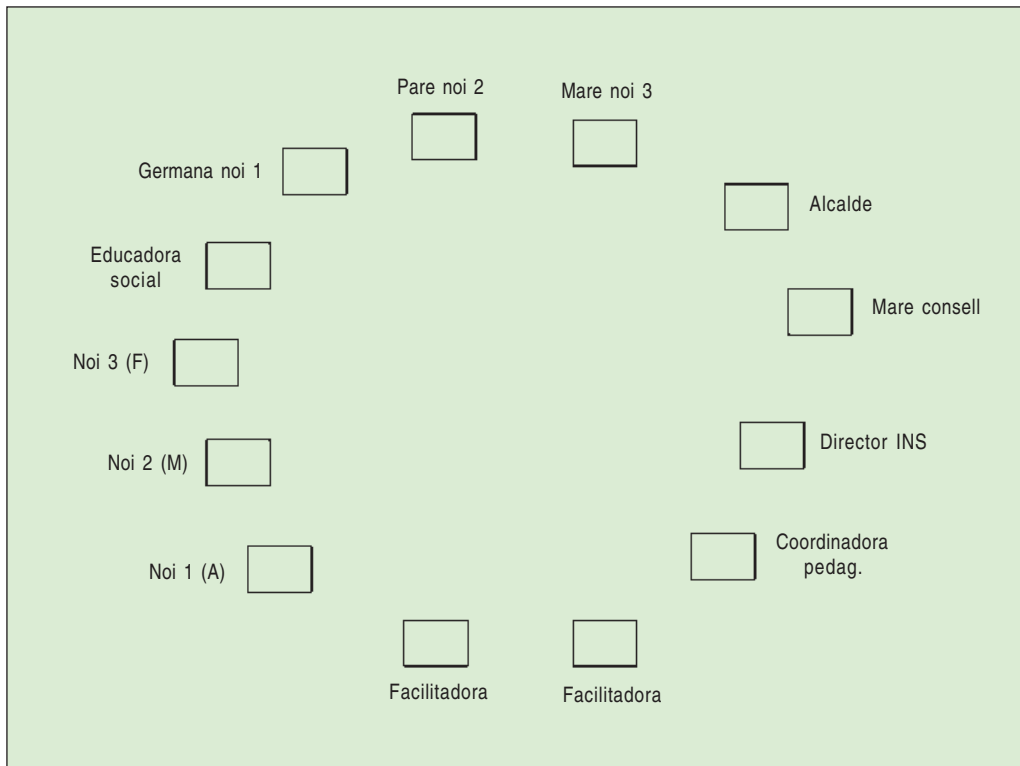
¹³ Un conflicte madur és aquell en què la valoració indica que reuneix totes les condicions per poder fer una intervenció restaurativa (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2014).

pants tenen consciència de conflicte i disposen de recursos per aconseguir els seus objectius, que no es detecten objectius ocults, entre ells hi ha reconeixement dels altres com a interlocutors vàlids, que se sap que hi ha un part emocional que juga un paper important en aquest conflicte i que s'ha creat un clima de confiança tant entre les parts, com cap a les facilitadores/mediadores.¹⁴

Ara cal preparar la logística i perfilar la dinàmica de la reunió.

S'incorpora, en aquesta fase, un tercer mediador que donarà suport en dos moments concrets: el de la rebuda de tots els participants i el moment de pausa mentre les facilitadores redacten els acords sorgits de la reunió.

Disposició en l'espai per la reunió



¹⁴ "Com més confiança, més informació. I com més informació, més viabilitat de l'anàlisi i de la gestió del conflicte" (CALVO, 2014).

Reunió restaurativa

La reunió restaurativa se celebra en una sala del Palau de Justícia, fruit d'una demanda expressa de l'institut, que ha considerat més idoni disposar d'un espai més formal i totalment relacionat amb l'estament judicial.

En total, i comptant les dues facilitadores, som 13 persones. S'ha convocat els menors mitja hora abans que la resta de participants. I es fa una breu entrevista prèvia amb tots en què es repassa el procés i la dinàmica de la reunió.

Es fa el *discurs d'obertura* en què es recorda que aquesta reunió té per objectius saber com han estat afectades les persones involucrades en aquests fets i arribar a uns acords per tal de reparar el dany ocasionat.

Es destaca que totes les persones participants són necessàries per tractar aquest tema, es recorda la durada màxima de la reunió (dues hores amb una pausa) i que en aquest procés hi pot haver informacions personals i que, per tant, cal un compromís de confidencialitat per part de tots. A continuació es convida a tothom que es presenti (no tots es coneixien) amb el seu nom i explicant per quin motiu són aquí. Es comença pels menors i es continua per ordre tal com estan asseguts.

Se segueix el protocol amb la realització de les preguntes preparades i que es van adaptar per a aquest cas en concret. Hi ha tres grans grups de preguntes: 1) preguntes dels fets i del passat, 2) preguntes de l'aquí i l'ara, i 3) preguntes sobre les propostes i acords.

Els tres nois responen totes les preguntes sobre els fets, conseqüències i afectació explicant inicialment pocs detalls i sense mirar directament als perjudicats, contestant a la facilitadora que ha fet la pregunta (cal tenir en compte que són els primers i la situació és cerimoniosa i imposa).

Segueixen els tres representants de l'institut, que responen les preguntes sobre la reacció que van tenir quan van conèixer els fets i com els va afectar. El director, en to seriós, explica amb detall la descoberta del robatori dient que "em sorprèn com ho expliqueu", manifestant els seus dubtes per creure's exactament la versió dels joves, i parla del sentiment de tristesa i decepció que hi va haver en bona part del personal docent. A continuació afegeix que valora molt positivament que avui siguin aquí, i parla del futur, desitjant que els vagi millor d'ara en endavant.

La coordinadora pedagògica fa una intervenció curta i carregada d'emoció. Destaca la funció educativa del centre i expressa que aquesta trobada pot donar als joves una nova oportunitat d'aprendre.

La mare, representant del consell escolar, explica als nois que els alumnes més joves es van estranyar molt que uns altres alumnes haguessin fet això, i qüestionaven com podia ser que uns companys volguessin perjudicar-los. Diu que el fet ha ge-

nerat la necessitat de comprar nous ordinadors i que hi havia un sentiment d'incomprensió i frustració entre alguns pares.

L'educadora explica que ella hi és per ajudar-los, que aquests joves també tenen elements positius i que creu que són capaços de fer canvis.

L'alcalde explica que ell ja va parlar amb els joves i els seus pares. Continua posant en dubte algunes de les explicacions que els nois han donat abans, però de seguida els anima a rectificar.

Arriba el torn dels familiars, que expliquen els sentiments de decepció, de malestar i de vergonya que han sentit.

En aquest punt la facilitadora passa al segon moment de la reunió preguntant als tres joves com se senten ara, després d'haver escoltat tothom. Ara ja responen mirant més a tot el grup.

A diu que se sent una mica millor perquè veu que volen el seu bé, M manifesta que no s'esperava que això hagués afectat tant els seus sentiments i F explica que creia que estarien molt enfadats però no tristos, que això l'ha sorprès.

La següent pregunta està dirigida només al director (com a perjudicat principal) i és per saber què li ha semblat el que han dit els menors. Ell contesta que creu que hi ha sinceritat en les paraules i l'actitud dels joves i que valora l'esforç que fan per ser aquí. Afegeix que sentir les famílies ha estat gratificant i entén la dificultat que els suposa expressar tot el que han dit.

Es convida els participants a un últim torn per si volen afegir alguna cosa i com que no ningú demana la paraula es passa a l'última fase, la de concretar propostes i acords.

La facilitadora pregunta a cada noi: què vols i què pots fer per arreglar aquesta situació?

Tots tres parlen d'anar a l'institut a netejar, a pintar; de fer treballs comunitaris al poble; del compromís de no tornar-ho a fer; que a partir d'ara pensaran abans d'actuar, i un dels nois, molt emocionat, diu que farà tot el que sigui per tal que la seva mare no hagi de fer res, que ho han de solucionar ells i no els seus pares, fent una clara referència a la qüestió econòmica.

La facilitadora formula una nova pregunta al director per tal que expliqui de quina forma se sentiria reparat.

Ell diu que ja li està bé la idea de reparació a l'institut, però que també considera que haurien de fer-la al municipi. L'alcalde i els familiars ho comparteixen.

Es va concretant la tasca a fer a l'institut, sembla que hi ha unes aules que necessiten pintar-se i ells podrien fer-ho. També el pati necessita una neteja a fons. L'alcalde destaca la necessitat de les persones grans de tenir contacte amb joves i creu que podrien anar al geriàtric del poble. L'educadora ho veu molt positivament i creu que els nois podrien fer una molt bona tasca. Tots dos remarquen que es mantindria en tot moment la confidencialitat i que constarien com a voluntaris.

Pel que fa a la reclamació econòmica dels danys causats, el director manifesta que s'està tramitant amb la companyia as-

seguradora a través del Departament d'Ensenyament. En aquest sentit concreta que renunciarà a la demanda de responsabilitat civil.

Es pregunta als nois què els dirien en aquest moment als representants de l'institut. I tots tres, ara sí mirant-los, els agraeixen que els hagin escoltat, que vulguin acceptar les disculpes i que acceptin aquesta manera de solucionar el problema. És un altre instant d'emotivitat.

Ara cal preparar el document que després s'haurà de signar. Tots els participants passen a l'altra sala on tenen un petit refrigeri que propicia un moment de distensió¹⁵ (el tercer mediador els acompanya). Les dues facilitadores s'absenten uns minuts per fer la redacció dels acords.

Es retorna a la sala i es llegeix en veu alta el document d'acords de la reunió restaurativa. Tothom accepta la proposta i es passa a la signatura, que només han de fer els menors, els pares, el director de l'institut i les dues facilitadores.

Finalment, es realitza el *discurs de tancament*, en què es destaca que aquest procés té l'objectiu que els menors es responsabilitzin plenament de la seva actuació, però també que la comunitat els doni l'oportunitat de poder esmenar les seves faltes i refer la seva pròpia imatge davant de tota la col·lectivitat. Es posa el punt final a la sessió destacant que s'han pogut assolir els dos objectius.

Compliments dels acords i tancament del cas

Durant les setmanes següents es fa el seguiment del procés. Els tres menors compleixen amb tots els compromisos acordats en la reunió restaurativa.

Es fa una última entrevista amb els nois i els familiars per tancar el procés i s'elabora l'informe per a la Fiscalia de Menors. La fiscal, a partir del procés restauratiu realitzat, sol·licita al Jutjat l'arxivament definitiu de l'expedient.

Finalment la interlocutòria del Jutjat ratifica l'arxiu definitiu per l'article 19¹⁶ de la Llei 5/2000 i dona per finalitzades les actuacions judicials.

Valoracions i reflexions

Considerem que en l'experiència que hem descrit s'han aconseguit tots els objectius amb més o menys intensitat, que

¹⁵ S'aconsella no prescindir d'aquest període informal, ja que es considera que gran part de la reintegració també es dona durant aquest temps (O'CONNEL, WACHTEL, 2006).

¹⁶ En l'article 19 de la Llei 5/2000 es regula el sobreseïment de l'expedient per conciliació o reparació entre el menor i la víctima.

ha estat una experiència positiva i útil i que, en l'àmbit de la justícia juvenil, té tot el sentit poder comptar amb aquesta metodologia per aplicar-la en els casos que es consideri adient.

Valorem que s'ha pogut abordar el conflicte més enllà del fet delictiu en si, que s'ha fet més efectiu el compliment dels acords i que s'ha reforçat la responsabilització tant dels tres joves encausats com de les seves famílies. El fet de poder arribar a uns acords amb l'aportació de tothom i de forma col·laborativa, amb la presència de persones significatives de la comunitat però menys afectades emocionalment pel delictiu (l'educadora i l'alcalde), ha facilitat aquesta dimensió d'enfortiment del vincle cap a la comunitat, que es també una de les finalitats d'aquest tipus d'intervenció.

Els perjudicats més directes han pogut valorar de primera mà la sinceritat, el compromís, la voluntat de reparar i el peneument dels joves, que era una de les seves preocupacions principals.

Els joves han pogut explicar-se i mostrar el seu compromís i, gràcies al compliment de totes les tasques que sorgiren dels acords, han reforçat la millora de la seva imatge, que també era un dels seus interessos. Durant la reunió restaurativa han sorgit discrepàncies en el relat dels fets, sense que això dificultés la possibilitat d'acords.¹⁷ Cal tenir en compte que no es pretenia jutjar. La reunió ha permès l'expressió de paraules amb càrrega afectiva i s'ha pogut reparar també emocionalment les persones més afectades.

La metodologia tan concreta dels discursos inicials i finals, les preguntes pautades, els torns de paraules, la posició de les cadires en la sala, el gran nombre de persones, ha configurat un escenari diferent del que estàvem habituats en les trobades de mediació de menor-víctima. L'estructura no permet tant el diàleg informal com en una trobada de mediació però, en canvi, el ritme més lent facilita l'oportunitat d'escoltar i ser escoltat, aspecte que considerem com a altament reparador.

Per altra banda valorem molt positivament les sessions de supervisió que varem realitzar amb Maria Munné¹⁸ i la resta de companyes mediadores. El fet de poder compartir amb ella i els altres tècnics els dubtes i recollir les seves aportacions va millorar la nostra intervenció i ens va donar seguretat en el rol de facilitadores.

No voldríem acabar aquest escrit sense fer esment a les dificultats que pot suposar l'aplicació d'aquesta pràctica en algunes ocasions. A partir de la nostra experiència valorem que

Durant la reunió restaurativa han sorgit discrepàncies en el relat dels fets, sense que això dificultés la possibilitat d'acords. Cal tenir en compte que no es pretenia jutjar

¹⁷ "No és necessari recrear velles disputes ni estar d'acord amb el passat per acordar sobre el futur, i la mediació ens obre un espai per intentar-ho" (CALCATERRA, 2006).

¹⁸ Maria Munné, llicenciada en Ciències de l'Educació i mediatra, supervisora de mediadors penals, professora de la Universitat de Barcelona, codirectora del Màster en Mediació de la Universitat Pompeu Fabra.

pot haver-hi inconvenients si no queda ben definit qui representa la comunitat, o si no es pot disposar de prou temps per dur a terme la preparació de la reunió amb tots els participants, o si no hi ha possibilitats de tenir un grau suficient de coneixement i acostament cap a la comunitat.

Hi haurà temps per debatre-ho i per parlar-ne. Ara iniciem el camí, però per consolidar l'experiència ens convindrà compartir amb altres professionals i observar, analitzar i aprofundir altres pràctiques similars.

Bibliografia

- CALCATERRA, R. A. *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa, 2006. ISBN: 9788474329018.
- CALVO, R. *Mapeo de conflictos. Técnica para la exploración de los conflictos*. Barcelona: Gedisa, 2014. ISBN: 9788497849159.
- ENTELMAN, R. *Teoría de conflictos: Hacia un nuevo paradigma*. 2a reimpressió. Barcelona: Gedisa, 2002. ISBN:9788474329445.
- FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000, 2011. ISBN: 9788498751079.
- GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. *Programa de Mediación*. Servei de Mediación i Assessorament Tècnic, SMAT. Document intern. Revisió: 2011.
- GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. *El mapaatge del conflicte. Teoria i metodologia. Aplicació pràctica en justícia juvenil*. Programa Compartim. CEJFE, 2014.
- GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. Programa de reunions restauratives en la jurisdicció de menors. Servei de Mediación i Assessorament Tècnic, SMAT Document intern. 2018.
- MAYER, B. *Más allá de la neutralidad*. Barcelona: Gedisa, 2008. ISBN: 9788497841535.
- MCCOLD, P.; WACHTEL, T. En busca de un paradigma: una teoría sobre justicia restaurativa. XIII Congreso Mundial sobre Criminología (10-15 agosto 2003, Rio de Janeiro), 2003.
- O'CONNEL, T.; WACHTEL, B.; WACHTEL, T. *Conferencing Handbook: The Real Justice Training Manual*. Ed: The Piper's Press, Real Justice. Canadà, 1999. ISBN: 0963388754.
- PASCUAL, E. *Los ojos del otro: encuentros restaurativos entre víctimas y exmiembros de ETA*. Santander: Sal Terrae, 2013. ISBN: 9788429321203.
- SUARES, M. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. 1a ed., 5a reimp. Buenos Aires: Paidós, 1996. ISBN:9789501287042.
- ZEHR, H. *El pequeño libro de Justicia Restaurativa*. EUA: Good Books, 2005. ISBN: 9781561484690.

El paper del treballador social sanitari en una Unitat d'Identitat de Gènere infantil i juvenil, a *Social Work in progress*

The role of the social health worker at a children's and youth gender identity unit, in *Social Work in Progress*

Agustín Bonifacio Guillén¹

Resum

En els últims anys a Occident s'ha donat un notable increment de visibilitat i consecució de millores per part del col·lectiu *trans**. Dins d'aquest marc s'han realitzat conquestes socials i s'han desenvolupat nous serveis d'atenció i seguiment.

El 2016, l'Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona va plantejar la necessitat de desenvolupar un circuit que millorés l'atenció i l'acompanyament dels menors que presentessin necessitats específiques derivades de la seva identitat de gènere. Aquest article, basat en la pràctica quotidiana, pretén reflexionar i proposar una guia sobre quin ha de ser el rol del treballador social sanitari en una unitat d'atenció a nenxs i adolescents *trans**.

Paraules clau: Treball social, transsexualitat, identitat de gènere, infància, sanitat.

Per citar l'article: BONIFACIO GUILLÉN, Agustín. El paper del treballador social sanitari en una Unitat d'Identitat de Gènere infantil i juvenil, a *Social Work in progress*. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 117-127. ISSN 0212-7210.

¹Treballador social - Hospital Sant Joan de Déu. abonifacio@sjdhospitalbarcelona.org

Abstract

In recent years in the West the trans* community has witnessed broader visibility and the achievement of improvements. Social gains have been made within this context and new care and follow-up services have been developed.

In 2016, Sant Joan de Deu Hospital in Barcelona developed a socio-health care proposal to improve care and increase quality in the accompaniment of children who revealed specific needs due to their gender identity. Based on the daily practice of this treatment unit, this paper aims to offer reflections and propose a guide on what the role of the social health worker should be at a unit for supporting transgender children and teenagers*.

Key words: Social work, transgender, gender identity, childhood, health.

1. Context global i de proximitat

Els últims anys a Occident han estat els de la visibilització del fenomen *trans*.

Diverses persones *trans*, especialment en els àmbits del cinema, la moda o l'esport, han gaudit de l'atenció mediàtica suficient per generar debat i crear referents més enllà de l'estigmatització. No obstant això, i malgrat que aquest fet ha estat celebrat per molts, no són pocs els col·lectius *trans* que han reaccionat amb suspicàcia i han qüestionat el model de *passing*, l'assimilació invisibilitzada i el binarisme que fins i tot molts d'aquests referents semblarien abandonar.

Aquest augment de visibilitat no ha anat acompanyat d'un descens del risc de suïcidi en el col·lectiu, que continua en taxes molt elevades. El 41% de les persones *trans* o no conformes amb el seu gènere entrevistades el 2014 en una enquesta realitzada per The Williams Institute en col·laboració amb American Foundation for Suicide Prevention van reconèixer haver dut a terme intents de suïcidi. Aquesta taxa és gairebé 10 vegades més alta que entre la població total nord-americana (4,6%). Altres fonts parlen de taxes de suïcidi 20 vegades més elevades que una persona no transsexual, a una distància enorme de qualsevol altre col·lectiu o minoria com els homosexuals, les víctimes de violència de gènere o d'assetjament racial. En el nostre escenari proper això s'ha traduït en:

- El debat en pro de lleis més progressistes (com la petició que no sigui necessari un diagnòstic psiquiàtric de canvi de gènere per al canvi de nom en el DNI/NIE).
- La promoció i creació d'unitats de proximitat d'atenció sanitària al col·lectiu *trans* que evitin la psicopatolo-

gització i que facilitin un ràpid accés a tractaments hormonals.

- La simplificació de tràmits per al canvi de nom en la targeta sanitària o documentació educativa
- El desenvolupament de protocols per intervenir en escoles, instituts de secundària o serveis d'atenció sanitària.
- La creació d'associacions de *trans* o de familiars d'adults i nenxs *trans* amb un perfil molt actiu i eficaç en la defensa de drets, despatologització, accés a tractaments hormonals, creació de material didàctic o crítica dels models de gènere existents (teories biològica o cultural).
- Un fàcil accés a informació globalitzada sobre tractaments, cirurgies, serveis d'atenció..., a través de nous referents com *youtubers*, *instagramers* o activistes (des dels models binaris als *genderhackers*) via internet i xarxes socials.

2. L'aplicació en la nostra pràctica quotidiana

Des de la perspectiva del treball social sanitari, els objectius generals podrien resumir-se a acompanyar, orientar, potenciar l'autonomia i protegir. No obstant això, la falta de literatura específica i la rapidesa amb què evoluciona el fenomen implica que el paper del treballador social sanitari ha d'adaptar-se, si es vol viure com una professió útil en l'acompanyament de les persones *trans* i del seu entorn.

Per exemple, la petició explicitada en una visita d'acollida amb un treballador social a un adolescent *trans* i a la seva família pot ja no ser sobre tràmits, aïllament o assetjament escolar, sinó sobre quin és el millor lloc on conservar esperma o òvuls abans de la transició hormonal. I l'import del servei. Aquesta anècdota serveix per mostrar la informació de la qual ja disposen lxs usuàrixs actualment i la necessitat de definir i actualitzar el nostre rol com a professionals de suport i coneixedors dels recursos.

Sobre això és recomanable consultar puntualment els diferents materials que les entitats *trans* i les institucions transpositives han elaborat, així com els vídeos que moltsxs *influencers trans* puguen a *Youtube* -amb un gran poder de prescripció.

Com a treballadors socials sanitaris, hem d'adquirir coneixements transdisciplinars i realitzar una immersió adequada en quins són els referents, terminologia o tractaments particulars del fenomen *trans*. Aquesta capacitat incidirà en una millora de la nostra atenció directa, en la vinculació amb usuàrixs joves i en la capacitat de donar respostes concretes, campanyes de sensibilització o actuacions comunitàries.

En l'atenció directa, aquesta "immersió" serà fonamental de cara a poder manejar les angoixes i malestars de menors i familiars, que freqüentment presentaran una sensació i petició d'urgència.

No serà estrany, dins del nostre rol d'acompanyament, haver de contenir i, fins i tot, transmetre certa prudència quan es tractin edats molt primerenques, prèviament o durant la transició social (moment en el qual inicien canvis en el vestir, sol·liciten el nom sentit a l'escola o institut, es presenten davant la família àmplia i amistats amb la identitat sentida...) o davant d'actuacions amb menys reversibilitat (presa de substitució hormonal per causar el desenvolupament dels caràcters sexuals secundaris del gènere sentit).

El treballador social sanitari, per la seva capacitat d'observació global de la situació, resulta especialment útil a l'hora de comprendre el procés, acompanyar-lo i detectar i tractar situacions de risc en un col·lectiu tan vulnerable i amb taxes d'intents de suïcidi tan elevades.

3. La Unitat d'Identitat de Gènere de l'H. S. Joan de Déu

La Unitat d'Identitat de Gènere de l'Hospital Sant Joan de Déu i la nostra proposta d'aproximació sorgeixen a mitjans de 2016. L'equip base està format per una endocrinòloga, un psiquiatre infantil especialitzat en temes de bioètica, una psicòloga i un treballador social. Actualment atenem 35 noixs, d'entre 5 i 18 anys. D'aquests 35 noixs, 15 són transicions de masculí a femení, 11 de femení a masculí i 9 noixs que presenten comportament de gènere no normatiu. En tots els casos d'adolescents es tracta la promoció de l'autonomia. Ja s'han començat a treballar les primeres derivacions de joves a la xarxa d'adults.

4. Proposta de rol del treballador social sanitari en una unitat d'identitat de gènere infantil i juvenil

Acollides. Gestor de casos

Una de les possibilitats que cal tenir en compte és que el treballador social fos aquell professional que realitzés les acollides, presentés la unitat i els seus membres i, fins i tot, pogués realitzar una tasca de gestor de casos, vetllant per la programació adequada de visites i el seguiment correcte de les pautes per part del menor i la seva família.

En dispositius com Trànsit (equipament de referència per atendre al col·lectiu *trans* –majoritàriament adult però també

infantil- a Catalunya), el treball social té aquest rol, si bé es preveu que els diferents professionals que conformen la unitat poden tenir també la capacitat de realitzar acollides en funció del moment o perfil.

En el cas d'una unitat d'identitat de gènere específicament infantil o juvenil, si bé no atendrem –o seran molt escasses– determinades peticions concretes vinculades amb la població adulta (relatives a documentacions específiques, regularitzacions o cirurgies concretes), sí que es fa necessari diferenciar entre dos grans grups, les intervencions en els quals poden ser diferents:

- adolescents (sol implicar atenció directa)
- primera infància / prepúbels - preTanner 2 (aproximadament fins als dotze anys, i que implicaria, sobretot, atenció al seu entorn)

L'estadi Tanner 2 dels caràcters sexuals secundaris és el marcador per iniciar un tractament que freni el desenvolupament dels mateixos. Els tractaments hormonals frenadors es diferencien dels impulsors no només en els efectes, sinó també en determinades conseqüències, que poden ser reversibles.

Atenció i derivació a treball social per protocol

Si s'opta per un model d'atenció basat en la derivació és important definir i consensuar quins haurien de ser els indicadors susceptibles de generar una interconsulta al treballador social. Dependrà de cada professional i equip el consens d'aquests indicadors.

Una alternativa podria ser que tots els usuaris, independentment del seu perfil i petició, puguin tenir, en un moment donat del seu procés, una entrevista per conèixer la professional en qüestió (entrevista per protocol amb treballador social). De la presentació i exploració per part del treballador social sanitari dependrà, en gran part, la possibilitat de trobades posteriors. Aquesta és l'opció per la qual optem a Sant Joan de Déu.

Tant en un model com en l'altre el treballador social sanitari haurà de tenir clar quines àrees resulten importants explorar i tractar.

Àrees d'exploració

- Entorn familiar - centre residencial

És necessari diferenciar entre menors que resideixen en centres tutelats –els tractaments dels quals haurà d'autoritzar l'Administració, fet que pot suposar mesures específiques de prevenció per part dels educadors, davant la possible resposta inadequada de companys– i menors que resideixen amb les

seves famílies. En tots dos casos, no obstant, és fonamental conèixer quan s'ha realitzat la revelació, en quin moment de l'elaboració de la mateixa es troben o quins serien els aliats de què disposen. Enfront d'això caldrà estar alerta davant possibles situacions de maltractament, distrato o risc. Finalment caldrà estar alerta a quin és el moment oportú per oferir informació sobre associacions de persones joves *trans* o familiars, o la necessitat de contactar amb iguals. És fonamental tenir en compte els tempos de cada persona.

Deixem com a cas per tractar a part aquelles consultes específiques de menors que presenten expressions de gènere no normatiu (per exemple nens petits als quals els agrada vestir amb vestits de princesa). En aquests casos és fonamental, amb les famílies i entorn, no forçar ni precipitar posicionaments d'identitat de gènere i tractar, afavorir i permetre que els menors puguin expressar-se en espais segurs, així com explorar si aquestes expressions són sufocades o tolerades en els seus entorns.

Guia d'elements a explorar:

- Composició i característiques del nucli familiar o centre residencial.
- Impacte familiar, elaboració de la revelació.
- Quant fa de la revelació.
- "Aliats a l'entorn" - persones de suport.
- Expressions de gènere no normatiu, opcions, respecte a la variabilitat, malestars, capacitat de permetre l'expressió d'aquestes conductes i temps.
- Ha iniciat la transició social a casa o amb la família?
- Desitgen iniciar modificacions de nom en documents o entorn?
- Actitud i capacitat de la família respecte a poder-ho comunicar al seu entorn familiar o social.
- Coneixement-contacte amb altres famílies en situació similar, o bé necessitat de contactar amb iguals-associacions (Chrysallis, transfamilia.org).
- Possibles situacions de maltractament/distrato. Exploració, tractament i protecció si fos necessari

- Escolarització

A Catalunya, com en altres territoris, el Departament d'Educació ha desenvolupat una sèrie de recomanacions i mesures per a l'adaptació i benestar dels alumnes *trans* als centres escolars. Existeixen documents que tracten des de la utilització del nom i identitat sentits a l'ús de vestuaris del seu gènere sentit o fins i tot actuacions davant situacions de transfòbia i assetjament.

No obstant això, no tots els centres escolars compten amb la mateixa experiència, sensibilitat o característiques. En algunes ocasions serà important activar equips psicopedagògics propis d'Educació, sol·licitar un assessorament específic per part d'associacions de familiars o, fins i tot, promoure un canvi del menor a un centre més inclusiu, protector i sensible (com les Escoles Rainbow).

En tots els casos, quan un alumne i la seva família prenen la decisió de presentar-se al centre escolar sobre la base de la seva identitat sentida, és fonamental vetllar per una adaptació i encaix positius per part de companys i professionals.

Amb alumns adolescents *trans* en una transició iniciada, especialment quan han superat l'edat d'escolarització obligatòria, és important acompanyar-los i orientar-los en el disseny d'un projecte formatiu, ocupacional i vital motivador.

Guia d'elements a explorar:

- S'ha comunicat al centre escolar?
- Ha realitzat o desitja realitzar transició social al centre escolar?
- S'han pogut dur a terme mesures d'adaptació al centre? Com s'han viscut?
- Atenció i prevenció de l'assetjament escolar.
- Activació de mesures reparadores-protectores de l'assetjament.
- Promoció, en cas necessari, de canvi de centre escolar (petició d'intervenció d'equips d'atenció psicopedagògica, canvi a Escola Rainbow -LGTBI amigable-...).
- Orientació sobre recursos formatius postobligatoris motivadors i que afavoreixin el desenvolupament de la seva identitat sentida de forma saludable.

- Ocupació, temps i socialització

Una de les preocupacions com a treballador social és evitar l'aïllament o el rebuig social per part d'iguals i, de la mateixa manera, afavorir espais de gaudi saludables i que ajudin al disseny d'un projecte ocupacional adequat.

Actualment moltes de les relacions socials són virtuals. Serà important conèixer els seus referents, les seves característiques, estar alerta per evitar riscos (des del ciberassetjament a l'abús) i acompanyar en la cerca d'espais no virtuals (especialitzats en temes *trans* o generals) on poder expressar-se saludablement amb la seva identitat sentida.

Guia d'elements a explorar:

- Es dona aïllament?
- Nivell d'acceptació per part del grup d'iguals. Té amistats en el seu entorn?

- Coneix o té contacte amb altres joves *trans*?
- Voldria o necessitaria entrar en contacte amb altres joves *trans* (des de grups de suport a associacions lúdiques)?
- Com és el seu ús de les xarxes socials?
- Referents en els mitjans: Instagram, Youtube...
- Com són les seves interaccions i referents virtuals? Sap com autoprotegir-se davant d'assetjaments o induccions?
- Hàbits saludables / hàbits perjudicials (sobretot en fase d'hormonació).
- Realitza activitats d'oci, esport, voluntariat o socialització positives?
- Necessita suport per redefinir el seu projecte formatiu o ocupacional?
- Vinculació a serveis de promoció econòmica especialitzats (Projecte Jove d'Educació-Feina, Transocupació...).

- El tractament

Si bé molts joves i famílies es presenten davant el treballador social sanitari amb idees i peticions clares sobre els tractaments, pot existir desconeixement sobre alguns procediments, efectes secundaris o hàbits recomanables i perjudicials. Així mateix, no és infreqüent trobar-se amb expectatives desajustades sobre efectes o tempos.

Malgrat la gran motivació cap al tractament que mou a molts noïxs, la seva pròpia condició d'adolescents pot anar acompanyada de dificultats de cara a la correcta adherència o compliment d'unes pautes que han de ser estables i a llarg termini.

Guia d'elements a explorar:

- Coneixement dels tractaments (implicacions, efectes reversibles i irreversibles, riscos, pautes saludables...).
- Promoure bona adherència.
- Com s'està desenvolupant la transició social?
- Hàbits saludables i hàbits perjudicials per al tractament (cànnabis, alcohol...).
- Evitar autohormonacions o hormonacions inadequades.

- Recursos i tràmits

Una de les peticions més habituals acostuma a estar relacionada amb el canvi al nom sentit en documentació sanitària o identificativa. És fonamental, per això, no només conèixer les particularitats d'aquests procediments en el cas de menors d'edat, sinó poder transmetre la idea de procés. Algunes gestions poden ser relativament àgils (targeta sanitària, carnet de biblioteca, títol de transport...) però unes altres implicaran més

temps i recursos (com el reconeixement del canvi de nom i gènere en el DNI).

Així mateix, el coneixement de la xarxa de recursos específics va molt lligat al desenvolupament de moviments associatius del col·lectiu *trans*, que està aconseguint destacables èxits relatius a la creació de dispositius o espais de suport recentment. Per això és fonamental que el treballador social tingui un contacte fluid amb aquestes associacions.

Guia d'elements a explorar:

- Coneixement del sistema de salut
- Coneixement dels procediments de canvi de nom en centre escolar, targeta sanitària o Registre Civil.
- Coneixement d'entitats i associacions especialitzades.
- Vinculació a associacions de familiars (en el nostre cas, Chrysallis, Joves *Trans* BCN, Grup Famílies *Trans*, Casal Lambda...).
- Treball de derivació o vinculació a altres serveis, especialment davant la majoria d'edat (Trànsit, Hospital Clínic, centres de cirurgia estrangers, centres de control de malalties de transmissió sexual...).
- Facilitació de guies per a famílies de menors *trans* o amb comportaments de gènere no normatiu (AMPGIL).

5. Resultats, reptes i conclusions

La vivència manifestada per part de les famílies i els joves és de sentir-se ben acollits i agraeixen el nostre acompanyament accessible durant el procés.

El malestar i l'angoixa han disminuït notablement: molts joves mostren disminució de la irritabilitat, del malestar o fins i tot milloren problemes conductuals de temps d'evolució. Aquestes millores les relaten lxs noixs i el seu entorn i les confirmen equips socioeducatius i sanitaris de zona.

En un cas es va realitzar el tractament després d'un gest autolític i l'efecte de l'atenció en la nostra unitat va tenir un poderós resultat de calma, benestar i motivació per al disseny d'un projecte de futur.

Un dels trets més destacables d'aquestxs noixs i les seves famílies és la valentia, decisió i capacitat per assumir la transició.

Les dificultats d'acceptació familiar han estat molt puntuals i s'han pogut resoldre de manera favorable. El repte o objectiu a curt-mitjà termini, des del treball social, serà poder accedir a aquellxs menors o adolescents amb malestar per la seva identitat de gènere o amb necessitat de ser tractadxs per a una transició que no trobin una via de canalització de la seva necessitat o un suport en el seu entorn proper.

Caldrà prestar una atenció especial a aquelles situacions en què hi pugui haver discrepància entre menors i progenitors o urgència en determinades peticions amb menys reversibilitat, especialment noixs amb edat inferior a dotze anys o preTanner 2.

Atès que haurem de tenir present la cerca de l'interès superior del menor, això implicarà respectar en la mesura del possible la seva voluntat i desitjos, sobretot en un camp tan fonamental per a la persona com és la construcció de la identitat de gènere i el lliure desenvolupament de la personalitat. Caldrà vetllar, per tant, que la postura dels seus progenitors i representants legals actuï en el millor interès de lxs petitxs o intervenir en aquelles situacions de conflicte derivades d'una no-coincidència entre les voluntats i decisions de tots dos progenitors o respecte als fills i els seus representats.

Com que poden aparèixer elements de conflicte, dubtes morals o ètics o divergències professionals, la discussió de casos resulta imprescindible. En el nostre equip, que el psiquiatre de la unitat sigui expert en temes bioètics resulta molt útil. Serà recomanable, en tots els casos, que els equips o unitats puguin disposar d'espais de debat i professionals de consulta - comitès de bioètica.

Finalment, quant al paper del treballador social sanitari en concret, per la seva capacitat d'observació i comprensió global del procés s'hauria de considerar una peça clau en el tractament amb aquest col·lectiu, des de l'aptitud per a la supervisió de procediments com la gestió de casos fins la realització d'intervencions puntuals socials i de protecció complementàries. Així mateix, caldria afavorir la inclusió d'aquesta figura professional en qualsevol dispositiu que atengüés a persones *trans*, sobretot en població infantil i juvenil.

En tractar-se d'un tema sensible i susceptible a valoracions subjectives, morals i fins i tot polítiques i que ha evolucionat de forma ràpida tant a nivell social com de tractaments, caldrà estar alerta davant de possibles interferències relacionades amb les nostres pròpies creences o actituds. Disposar d'espais de supervisió podria ser una bona eina reguladora.

Bibliografia - Material de consulta

- CHUECA GUINDULAIN, María (SEEP); GABALDÓN FRAILE, Sabel (psiquiatre infantil); DE MONTALVO JASSKELAINEN, Federico (jurista); DEL RÍO PASTORIZA, Inés (Comité Ética AEP); RIAÑO GALÁN, Isolina (SEEP-Comité Ética AEP). *Posicionamiento conjunto de la AEP (Asociación Española de Pediatría) y la SEEP (Sociedad Española de Endocrinología Pediátrica) en relación con la diversidad de género en la infancia y adolescencia*. Madrid: Asociación Española de Pediatría y Sociedad Española de Endocrinología Pediátrica, 2018.
- DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. Generalitat de Catalunya. Atenció a infants i adolescents transgènere o intersexuals en els centres educatius. *Documents per a l'organització i la gestió dels centres. Actuacions del centre en diversos supòsits*. Barcelona, 2017, p. 9-10.
- GRUP DE TREBALL DE SALUT MENTAL. Intervenció de treball social en salut mental. *Dossier de Treball*, n. 1, 2016. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- GRUP DE TREBALL DE SALUT MENTAL. Funcions del treballador social en el camp de la salut mental. *Monogràfic*, n. 2, 2001. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- MISSÉ SÁNCHEZ, Miguel. *Guía para madres y padres de niño@s con roles y comportamientos de género no-normativos*. Barcelona: Asociación de padres y madres de gays, lesbianas, bisexuales y transexuales AMPGIL, 2012.
- MORELL CAPEL, Silvia. *Guía para madres y padres de personas transgénero y transexuales*. Barcelona: Asociación de padres y madres de gays, lesbianas, bisexuales y transexuales AMPGIL, 2012.

XIII Congreso Estatal de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud

Iruña, 10, 11 y 12 de mayo de 2018

13th National Conference of the Spanish Health and Social Work Association

Iruña, 10, 11 and 12 may 2018

Pepita Rodríguez i Molinet¹

El treball social sanitari té una cita obligada cada tres anys, que va de la mà de l'Asociación Española de Trabajo Social y Salud, i en aquesta ocasió ha estat la delegació de Pamplona-Iruña l'encarregada de conduir els assistents pels *mapes, rutes i destins del treball social sanitari*.

El programa del congrés, distribuït en tres dies, ens convidava a pensar sobre quatre eixos temàtics: les fortaleeses del treball social sanitari (TSS), la bioètica, la intervenció i participació comunitària des del TSS i, finalment, allò que van anomenar els mapes del treball social sanitari.

El congrés va començar la tarda del dia 10 amb la participació d'una emocionada Amaya Ituarte, que va desenvolupar el tema de les fortaleeses del treball social sanitari i que va rebre l'homenatge de les companyes de professió per la seva dedicació en l'àmbit de la salut i molt especialment per la seva aportació al treball social clínic. En la seva ponència va destacar el canvi de paradigma, la visió de l'atenció centrada en la persona i la persona com a subjecte responsable, capaç i agent de la seva pròpia salut.

Van seguir aquesta ponència un espai de cinc tallers simultanis: "Noves coordinades: la ruta cap a la galàxia científica en treball social", "L'escala ECISACH-BCN PSMAR en

Per citar l'article: RODRÍGUEZ i MOLINET, Pepita. XIII Congreso Estatal de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 128-130. ISSN 0212-7210.

¹ Treballadora social.



Representació catalana al congrés de l'AETSYS. Foto: Laura Morro

àmbit hospitalari”, “La teoria racional emotiva comportamental en la pràctica del treball social clínic”, “Competències interculturals en salut: el cas de la comunitat gitana” i “Blog de treball social sanitari: com crear, dotar de continguts i publicar en Wordpress”.

A l'endemà la taula dedicada a la bioètica va comptar amb la participació de la degana del nostre Col·legi, Conxita Peña, i Lydia Feito, professora de la Universitat Complutense. Les dues ponents ens van fer reflexionar sobre dels valors que han de guiar la nostra pràctica, els codis ètics i deontològics, la nostra responsabilitat i el compromís amb les persones.

La sessió plenària dedicada a la intervenció i participació comunitària va comptar com a ponents amb Javier Segura del Pozo, metge salubrista (en connexió virtual des de Madrid), i Concha Vicente, de la Universidad Complutense.

L'aposta per la salut comunitària, l'evidència dels determinants socials de la salut i les possibilitats del treball social sanitari van centrar l'interès de la taula, que també va dedicar bona part de la discussió al voltant de la conceptualització del terme *prescripció social*, que va posar en evidència el malestar d'una part de l'auditori en relació amb aquest tema.

La darrera sessió sobre els mapes del treball social sanitari posava sobre la taula la necessitat d'una estructura de serveis de treball social amb un fort lideratge des de les institucions sanitàries. Victòria Mir, com a coordinadora de treball social de l'Institut Català de la Salut; Pilar Botija, metge de família subdirectora del Departament de Salut de Malvarrosa-València, i Luz Campello, cap de treball social de la gerència d'atenció integrada de La Corunya, es mostraven determinades a

defensar la necessitat d'incorporar a les respectives gerències la figura del treball social sanitari com a vehicle per la direcció, l'establiment de línies estratègiques i l'avaluació del servei de TSS, i de manera transversal per situar *allò social* en la pròpia organització sanitària i en relació amb la resta de serveis.

Es va reservar un espai també perquè la presidenta de l'Asociación Trabajo Social y Salud, Agustina Hervás, presentés la cartera de serveis de treball social sanitari publicada recentment.

Un dels aspectes innovadors en totes les taules i ponències va ser la incorporació de la tecnologia amb la utilització d'aplicacions mòbils per promoure la participació, i la interacció dels assistents amb les diferents taules va ser generalitzada.

Cal destacar que hi va haver un nombre elevat d'assistents, amb una participació significativa de la delegació de Catalunya. En total, hi va haver 26 interessants comunicacions al voltant dels quatre eixos temàtics i 46 pòsters.

La polèmica va generar-se quan un grup d'assistents va evidenciar la manca de rigor d'un dels pòsters que versava sobre investigació científica i violència de gènere. A l'esmentat treball reflexionaven al voltant de la manca d'objectivitat i de l'excessiva ideologització dels treballadors socials en aquest tema, i defensaven, basant-se en la seva recerca bibliogràfica, la bidireccionalitat de la violència, és a dir, que els homes eren tan víctimes de violència de gènere com les dones. Gràcies a la denúncia d'aquest grup de companyes, i al qüestionament de la bibliografia utilitzada en l'estudi, el comitè científic va tornar a valorar el pòster i va ser capaç de rectificar la seva valoració, desclassificant-lo. Un pòster absolutament inadequat pel contingut i inoportú, ja que ens trobàvem a Pamplona, on havia succeït la violació múltiple protagonitzada per La Manada, i on es copsava el sentiment de les congressistes reflectit en el crit latent del "No és No"

El conjunt de treballs presentats van tenir gran qualitat. En la categoria de comunicacions orals va resultar premiat el treball titulat "Trabajo social sanitario en cuidados paliativos pediátricos. Mirando más allá del horizonte", de Soraya Hernández, David Nadal, Esther Lasheras, tots tres professionals de l'Hospital Infantil de Sant Joan de Déu. En la categoria de premi al millor pòster va resultar guanyador el de Mónica Ortigosa, Helena Gómez i Silvia Mateo, titulat "Haciendo barrio. Entretejiendo espacios. Programa comunitario de personas con diversidad mental en un CRPS en Navarra".

Resulta gratificant assistir als espais de reflexió i debat que ens ofereixen les societats científiques, i ampliar la mirada d'aquest treball social sanitari que es fa gran sumant experiències de tants professionals de molts indrets diferents.

Finalitzo aquesta crònica del congrés agraint l'acolliment i l'excel·lent organització amb què ens van rebre les companyes de Navarra, i us convido a continuar ampliant la informació consultant el web de l'associació: <http://www.aetabajosocialysalud.es/>



Miscel·lània

Marina

Diari d'hivern

Marina

Marina

Pepita Vergara Beltrán¹

Quan vaig conèixer la Marina ella tenia 77 anys. Era una dona baixeta, grassoneta, amb els cabells arrissats, tenyits de ros. El que més cridava l'atenció d'ella eren els ulls. Uns ulls blaus molt bonics que oferien una mirada neta que captivava a tothom que tenia al davant. Li agradava vestir-se amb colors alegres i feia servir sabates amb taló ample. Els llavis pintats i les galtes vermelles.

Jo anava cada dia a casa seva per atendre les necessitats d'higiene de la Mariana, la seva germana tres anys més gran que ella i que a causa d'una artrosi degenerativa havia anat perdent mobilitat i necessitava una cadira de rodes per anar d'un lloc a un altre de la casa.

La Mariana tenia un semblant sever, i encara que anava una mica doblegada, era fàcil deduir que era més alta que la Marina, amb els cabells curts, grisencs i llisos, vestida sempre amb tons grisos, la mirada sempre cap a terra i una ganyota de desgrat permanent que li feia torçar la boca, cosa que li donava una cara de pocs amics. Sempre capcota i eixuta de paraules, arran dels meus intents, alguna vegada va comentar que la seva germana havia tingut molts pretendents, però que al seu pare no n'hi va agradar cap. La seva germana sempre havia estat molt lleugera i eixelebrada.

Encara que la meua atenció s'havia de centrar en la Mariana, jo sentia una gran debilitat per la Marina. Quan arribava a casa, em rebia amb un gran somriure i una broma a punt sobre el seu aspecte per "arrasar" al barri. El primer que feia era anar al Bar del Loro, on el Mariano, el cambrer, li preparava un "esmorzar especial". Amb aquella alegria, aquella jocositat, aquella caiguda d'ulls, amb tot això es convertia durant una

Per citar l'article: VERGARA BELTRÁN, Pepita. Marina. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 133-135. ISSN 0212-7210.

¹Treballadora social i membre de l'equip de la RTS.

estona en l'alegria del mercat. Tots els venedors volien tenir-la de clienta i sempre sortia amb uns quants regals, uns tomàquets per aquí, unes sardines per allà..., això explicava a la seva germana, que feia algun gest de desdeny sense parar-li esment.

Moltes vegades, després d'acabar la meua feina, em quedava una estoneta més al domicili fent-li companyia, amb l'excusa d'ajudar-la a preparar el menjar. Va ser així com vaig anar coneixent fragments de la vida de les dues germanes. No s'havia casat, deia, per culpa de la seva germana, que mai va tenir nòvio, els nois sempre la preferien a ella i el seu pare no li va permetre casar-se abans que la germana gran i a més li va fer prometre abans de morir que sempre en tindria cura. Ho deia sense rancor, i quan es referia a la seva germana feia ganyotes de disgust imitant-la.

El món de la Marina es desenvolupava a la cuina. Li encantaven les novel·les d'amor. Era una gran romàntica i creia en el Príncep Blau. Seguia serials i telenovel·les a través d'un petit televisor situat sobre un suport damunt de la nevera.

Encara que era una experta en música clàssica, també li agradava sentir música "moderna", cosa que feia a través d'uns auriculars per no irritar la seva germana. Li encantava cuinar, experimentar i després oferir. Sovint tenia visites de joves, veïns o gent de la parròquia que compartien amb ella confidències de tota mena; ella els aconsellava i sempre, sempre els feia riure.

La Marina era imaginativa i va idear un sistema per comunicar-se amb la seva germana d'un extrem a l'altre de la casa. Totes dues feien servir un xiulet amb un codi. La Mariana feia un xiulet per cridar-la, i la Marina contestava amb un xiulet si ja hi anava o amb dos si s'havia d'esperar perquè en aquell moment no hi podia anar. La Mariana contestava amb un altre xiulet que d'acord o amb dos si era urgent... Vaig presenciar més d'una vegada un intercanvi d'aquesta mena. De vegades el to dels xiulets anava *in crescendo*, i ja no respectaven cap codi. No les vaig sentir mai discutir però la primera vegada que vaig presenciar una guerra de xiulets, vaig entendre que era un instrument que els permetia expressar el seu desacord.

En una ocasió la Marina em va insinuar el seu desig d'anar a menjar una pizza a una pizzeria "de debò". Sense dubtar-ho, em vaig oferir per acompanyar-la. Va ser tot una experiència, més per a mi que per a ella. Vaig poder comprovar com amb la seva gràcia entabanava a la gent, amb les preguntes que feia, aquelles mirades i aquell flirteig que establia amb tothom. Ens van convidar a les postres i al cafè. A la sortida ens van acomiadar el xef de cuina i el cambrer. Era impossible competir amb ella.

Un dia, mentre cuinava, li va explotar la bombona de butà. Van haver d'amputar-li una cama i el seu estat era molt delicat. Malgrat la gravetat, però, quan vaig anar a veure-la a l'hos-

pital, la vaig trobar flirtejant amb el fisioterapeuta, mirant de convèncer-lo perquè li possessin una pròtesi. Una vegada més vaig poder comprovar el seu poder de seducció, la seva habita-
ció era un constant entrar i sortir d'infermeres, cuidadores i altres pacients per interessar-se per ella.

La Marina va estimar la vida fins a l'últim moment, va man-
tenir la il·lusió de tornar a caminar amb una cama ortopèdica.
Abans d'exhalar l'últim sospir, diuen que va obrir els ulls, va
fer l'ullet als presents i se'n va anar.

Diari d'hivern

Winter journal

Pepita Vergara Beltrán¹

Dilluns

Una altra vegada dilluns. Ha vingut la Marta. Ara ja no em fa res que vingui els dilluns. Per a mi tots els dies son iguals. Avui hem netejat a fons el menjador. Cada vegada l'ajudo menys. Cada vegada m'importa menys com ho fa. També hem canviat els llençols. S'ha posat a ploure.

Dimarts

Encara plou. No he sortit. M'ha trucat la Joana. No necessito res. L'Alberto ja m'ha pujat la compra. No vull tenir més disgustos. No vull tornar a l'hospital. La Maribel m'ha portat el diari, com cada dia. Com ha crescut!, ja és tota una doneta. Em pregunta si necessito res, em llegeix alguna cosa i vol saber què en penso. Li dic que estic cansada, però en realitat no l'he escoltat, tant me fa el que diuen els diaris. Està incòmoda i dolguda. Li agrada ser-me útil. Em diu àvia, i és veritat que l'estimo com a una neta, l'he cuidat tant... Primer, quan la seva mare tenia alguna dificultat i, després, cada vegada que s'enfadava o se sentia trista, quan travessava el replà, trucava a cops a la porta la porta i entrava corrent fins al seu racó. Quantes vegades s'ha quedat adormida als meus braços!

Dimecres

No plou. Ha vingut la Joana i hem anat a la plaça, una cueta de rap, unes sardinetes i poca cosa més. Ja no disfruto del menjar com abans, a més em fa mandra cuinar. Aquesta nit he menjat un entrepà amb pa de motlle i una mica de pernil dolç. Les sardines per demà. La Joana s'enfadarà. Ha vingut la Maribel. M'ha ajudat a recollir i plegar els llençols. Després

Per citar l'article: VERGARA BELTRÁN, Pepita. Diari d'hivern. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 136-138. ISSN 0212-7210.

¹Treballadora social i membre de l'equip de la RTS.

hem fet una partida al parxís. Ha guanyat ella. Avui se n'ha anat més tranquil·la.

Dijous

Cada dia em cal més temps per a tot. Aixecar-me és un esforç. Avui la Joana s'ha enfadat. Quan ha arribat encara no m'havia vestit. Diu que necessito que algú vingui a ajudar-me. No entén que encara em puc vestir però que em cal més temps. Hem tingut raons. Hem agafat un taxi fins a l'hospital, serioses les dues. Visita de control. Tot normal. Pròxima visita, d'aquí tres mesos. De tornada a casa, ha descobert les sardines, no sé com he tingut el reflex de parar-li el braç. A la mà hi tenia el tàper, disposada a llençar-les a les escombraries. Li he promès que me les faria avui. Ha baixat al mercat i m'ha portat el que ella creu que haig de menjar. Sense preguntar. Se n'ha anat emmurriada. Aquesta filla meva és rancorosa. Ara estarà uns dies enfadada. Després apareixerà com si res.

Divendres

L'hivern avança i jo m'acoquino. El fred em penetra els ossos. No estic sola, la Joana ve gairebé cada dia, encara que sempre va amb presses i no tenim gaire temps per compartir el que sentim l'una o l'altra. No ens preguntem res, intueixo que les coses a casa seva no van del tot bé. Penso en el que va passar ahir. Estava massa nerviosa. Però ja no tinc forces per saber. Y el Javier, allà en aquell país tan llunyà, al nord d'Europa. Truca cada diumenge, Mama, has de venir, has de venir, això diu cada setmana. Hi ha temps, fill, hi ha temps. ¿Però hi ha temps? Sento la soledat i no em fa res. Em molesta gairebé tot. No vull ferir-los. Però com els puc dir que l'única cosa que vull és que em deixen en pau.

Dissabte

La Joana ha trucat a primera hora i amb un to afectuós m'ha demanat que m'arregli per anar a menjar fora. Un dia per a les dues. Tremolo. Espero estar a l'altura i no esguerrar el dia.

Diumenge

Ahir va anat tot bé. La Joana em va portar a Can Joanet. No hi havíem tornat des de la mort del meu marit. La Joana ho va fer amb la millor intenció però jo vaig sentir una fiblada dolorosa. No em venia de gust, aquesta sorpresa. La Joana va estar molt xerraire i cordial. Li vaig preguntar pel Diego, em va dir que havia sortit a dinar amb uns amics i va desviar la conversa ràpidament. Em va estar fent sermons sobre la vida que hauria de portar, què hauria de menjar... Es pensa que estic deprimida perquè és hivern. No estic deprimida, estic cansada. El meu hivern va començar quan es morí el seu pare. En aquell moment vaig perdre el sol, i el fred es va anar apoderant de mi.

Aquests anys he sobreviscut fent un esforç mirant d'absorbir els rajos d'escalfor que m'ofereixen la Joana, el Javier i la Maribel, per a mi sempre la meva petita. Però ja no m'interessa res. Sovint penso si aquest serà el meu últim hivern.

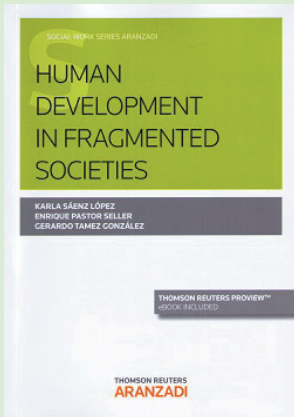
Prestatge dels llibres

*Human development in
fragmented societies*

*Políticas e intervenciones ante
los procesos de vulnerabilidad y
exclusión de personas y
territorios. Análisis comparado
México-España*

Te quiero hasta el cielo

Human development in fragmented societies



- SÁENZ LÓPEZ, Karla; PASTOR SELLER, Enrique y TAMEZ GONZÁLEZ, Gerardo (2016). Human development in fragmented societies. Thomson Reuters-Aranzadi. ISBN: 978-84-9152-085-6. 128 pàgines.

Per citar l'article: LIMA FERNÁNDEZ, Ana I. Human development in fragmented societies. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 141-142. ISSN 0212-7210.

El llibre, escrit en llengua anglesa, és una ambiciosa anàlisi global de la societat actual, avaluat per un comitè internacional mitjançant un sistema d'avaluació d'experts amb cegament doble. Tracta d'analitzar la crisi que travessa la societat de consum oferint claus polítiques i socials que se centren en la persona com a nucli de la intervenció social.

Els autors desenvolupen l'evolució de l'estat de benestar i les deficiències que han sorgit amb el pas del temps, així com la necessitat d'un nou relat que consolidi la persona com a centre de la intervenció professional en lloc de com a mer instrument o accessori econòmic. De fet, si reflexionem sobre les conseqüències que ha tingut el capitalisme liberal en la persona, coincidim amb les paraules de Bauman que "totes les mesures empreses en nom del rescat de l'economia es converteixen, com tocades per una vareta màgica, en mesures que serveixen per enriquir els rics i empobrir els pobres" (2017).¹

Des de l'inici del segle XXI, el desenvolupament ha de vincular-se a la sostenibilitat i a la participació ciutadana en la consecució de la igualtat d'oportunitats sense caure, precisament, en el parany de la igualtat. Observem que moltes de les mancances de l'estat del benestar s'han anat assumint a través del creixement del tercer sector. Aquesta fragmentació social no s'ha de suplir amb el treball de les ONG, sinó que l'acció voluntària sempre ha de complementar polítiques socials públiques que compleixin amb els objectius de desenvolupament sostenible de l'Agenda 20/30 de les Nacions Unides.

¹ BAUMAN, Z. El pensamiento de Zygmunt Bauman. *La Vanguardia*, 10 gener 2017. Disponible a: <http://www.lavanguardia.com/cultura/20170110/413219646963/zygmunt-bauman-frases-celebres-pensamiento.html> [Consulta: 4 juny 2017].

El text se centra en aquelles persones que, per circumstàncies alienes a la seva voluntat, es troben amb l'obligació de migrar fora dels seus llocs d'origen. La història de la humanitat és la història de les seves migracions, aquesta realitat és una construcció històrica que en l'actualitat es transforma en un fenomen global.

El llibre planteja els dilemes ètics que giren al voltant de la construcció de les polítiques d'atenció, posant l'accent en com els subjectes, en absència de polítiques públiques, es vinculen a contextos locals, que són els que promouen el desenvolupament de la comunitat.

De fet, aquest èxode generalitzat s'agreuja pel fet que, en l'actualitat, estem vivint l'auge de la xenofòbia i del racisme a Europa –però no només a Europa–, tant pels moviments d'extrema dreta com per l'increment de la intransigència i intolerància de la classe política, com observem casa dia en els comentaris i declaracions sense precedents per part de dirigents mundials de primer nivell.

Sens dubte l'ambició del text és comparable a la de la intenció dels autors, que busquen que sigui útil aportar, des d'una perspectiva acadèmica, eines per abordar aquesta problemàtica humanitària global des de l'acció social i des d'una perspectiva interdisciplinària, centrada en el desenvolupament local com a eix estratègic.

El document es divideix en sis capítols, el primer dels quals planteja la necessitat d'abordar les necessitats socials des del prisma de la compassió i la humanitat; d'un treball social que es centri en la llibertat, la igualtat i la solidaritat.

El segon capítol se centra en la cultura de la pau, entesa no com un objectiu sinó com una premissa necessària sobre qualsevol sistema jurídic i codi de conducta humà.

El tercer capítol desenvolupa el capital social com a base per al desenvolupament humà, com a eix transversal per a qualsevol transformació social; concebant aquest desenvolupament com a premissa necessària per a l'avenç social.

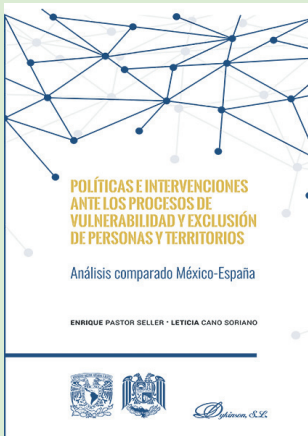
El capítol quart tracta de consolidar el perdó i la compassió com a eines per a la reconstrucció social, i continua, en el capítol cinquè, amb la necessitat d'implicar la persona i les comunitats. Cal vincular de manera participativa la ciutadania com a agent essencial de canvi.

El capítol sisè acaba reflexionant sobre les necessitats de les societats desplaçades.

El llibre compta amb la participació d'autors tant de Mèxic com d'Espanya, països que, per la seva història migratòria, ofereixen escenaris representatius de la societat fragmentada en la qual vivim. És, sens dubte, un bon exemple de com construir humanitat en una societat cada vegada més deshumanitzada.

Ana I. Lima Fernández

Presidenta del Consell General del Treball Social



- PASTOR SELLER, E. y CANO SORIANO, L. (eds.) (2016). *Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España*. Madrid: Dykinson y Universidad Nacional Autónoma de México. ISBN (Dykinson): 978-84-9085-644-4 / ISBN (Universidad Nacional Autónoma de México): 978-607-02-6541-9.¹

Per citar l'article: GUINOVART GARRIGA, Carme. Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 143-145. ISSN 0212-7210.

Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España

Policies and interventions to combat the processes of vulnerability and exclusion of people and territories: comparative analysis of Mexico and Spain

La diversitat i quantitat dels termes utilitzats en el títol del volum –polítiques-intervencions, vulnerabilitat-exclusió, persones-territoris, Mèxic-Espanya– dona una primera idea ajustada del contingut i estructura d'aquesta obra. D'aquests temes i de la seva interacció en contextos contemporanis de crisi i amb el treball social com a eix transversal d'anàlisi, disserten els autors dels diversos capítols, trenta-sis en total, tots ells docents, investigadors i professionals procedents majoritàriament de l'àmbit universitari i de la investigació social dels dos països.

La col·laboració i transferència de coneixement entre els àmbits acadèmics i de recerca del treball social de Mèxic i Espanya i el seu interès divulgatiu i comparat s'apunten com els objectius principals de la tasca dels editors del volum, Enrique Pastor Seller per part espanyola, que és professor titular de Treball Social a la Universitat de Múrcia i actualment vicepresident del Consejo General de Trabajo Social, i Leticia Cano Soriano, directora de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México), per part mexicana.

El llibre s'estructura en divuit capítols, nou dels quals corresponen a autors i temes de Mèxic i els altres nou a temes d'Espanya. L'extensió dels textos, molt homogènia (entre 10 i 17 pàgines), en facilita la

¹ <https://www.dykinson.com/libros/politicas-e-intervenciones-ante-los-procesos-de-vulnerabilidad-y-exclusion-de-personas-y-territorios/9788490856444>

lectura, que es pot dur a terme de manera independent i segons l'interès del lector.

En l'aportació mexicana es dediquen cinc capítols a aspectes reflexius, substancials i de revisió històrica sobre com s'ha de redirigir la intervenció del treball social en contextos socials amb desigualtat i complexitat social creixent, i també sobre com s'hauria de desenvolupar en aquests contextos dotant la intervenció, alhora, de científicitat. Es comenten també les paradoxes entre formació i pràctica dels nous professionals, que des d'una herència poderosa d'aproximació al treball social "crític" han d'enfrontar-se a les contradiccions de la seva realitat de treball i defensar la seva llibertat d'acció. Especialment interessant resulta la reinterpretació del canvi social com a objecte de la intervenció del treball social en contextos de complexitat on es proposa un model de tres nivells d'intervenció: la interrelacions individuals i col·lectives, les institucionals i els processos socials, on la intencionalitat de l'acció del treball social ha de complementar-se, dirigint-se tant al cara a cara amb les situacions problema (subjecte-problema-context), com a irritar, alterar i modificar processos dominants com el de l'exclusió social.

Respecte a les experiències directes de vulnerabilitat i exclusió es presenten dades i anàlisis sobre el treball social penitenciari, polítiques públiques i violència de gènere, així com dos capítols diferents, però relacionats, sobre condicions socials de joves en contextos urbans i una recerca sobre nenes i adolescents que treballen en dos districtes de Mèxic DF.

Els nou capítols relatius a Espanya comparteixen en la seva majoria un plantejament més pràctic amb aportació de dades empíriques sobre diferents situacions de vulnerabilitat o exclusió (dependència, habitatge, malaltia, violència de gènere, població reclusa, accessibilitat, renda mínima) i l'efecte que les polítiques públiques de benestar han tingut sobre la seva instauració i desenvolupament així com els seus dèficits, tant perquè no van arribar aconseguir els seus objectius a causa del desenvolupament tardà de l'estat del benestar a Espanya, com també per les regressions esdevingudes en els últims anys en relació amb el context de crisi. És un encert dedicar un dels capítols a la presentació d'un instrument de diagnòstic d'exclusió social per a treball social en serveis socials d'atenció primària desenvolupat per investigadors de la Universitat d'Alacant, en un exemple del benefici per al desenvolupament del treball social, de la relació entre els àmbits acadèmics i de recerca amb la pràctica professional, especialment davant del repte de l'exclusió social *in crescendo*.

També ho és que es dediqui un dels capítols a la relació entre el desenvolupament del sistema de serveis socials i el treball social a Espanya, facilita molt la comprensió dels altres, ja que ofereix el context d'interpretació imprescindible per als lectors que no el coneixen. En el mateix sentit, un capítol

tol similar referit al sistema mexicà hauria facilitat la contextualització de la informació que s'ofereix sobre Mèxic.

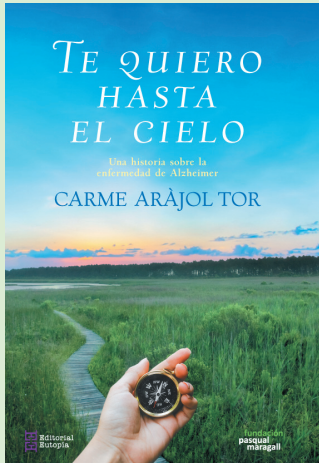
La selecció dels temes, amb una càrrega teòrica molt més potent en el cas mexicà i pràctica en el cas espanyol fa que no s'acabi de consolidar la idea de comparar polítiques sobre processos de vulnerabilitat i exclusió en col·lectius similars, ja que només en coincideixen dos: la política penitenciària i la violència de gènere. Queden ben reflectits en el conjunt del volum els diferents desenvolupaments que les polítiques de benestar han tingut i tenen als dos països, així com les característiques socials i demogràfiques que constitueixen dues realitats socials molt diferents, però alhora subjectes als grans temes que constitueixen reptes socials en les societats contemporànies: demografia, gènere, violència, accés al treball.

Es constata l'esforç dels editors, que superen amb notable resultat el repte de donar al lector els elements imprescindibles de coneixement respecte als temes proposats i de fer-ho des de l'aportació col·lectiva d'autors experts que aporten rigor i profunditat en l'anàlisi alhora que síntesi, una tasca no sempre fàcil en volums com el que ressenyem, ambicions tant en la temàtica com en el plantejament editorial escollit.

Carme Guinovart Garriga

Treballadora Social

Hospital Universitari de la Santa Creu - Vic



- ARÀJOL TOR, Carme. *Te quiero hasta el cielo*. Madrid: Editorial Eutopia, 2017. ISBN: 978-84-946706-2-6.

Per citar l'article: PÉREZ, Montse. Te quiero hasta el cielo. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2018, n. 213, p. 146-147. ISSN 0212-7210.

Te quiero hasta el cielo

I love you to heaven and back

Te quiero hasta el cielo és el testimoni en primera persona d'una dona cuidadora, d'una família de cuidadors encapçalada per la Carme.

Carme Aràjol, a través d'un relat colpidor, ens presenta la seva convivència amb la malaltia d'Alzheimer. Capítol rere capítol, amb molta tendresa, humor i, de vegades, tristesa, anem aprenent què implica l'Alzheimer des de la perspectiva de la persona que, a més de cuidadora, és filla.

El doctor Nolasac Acarín, reconegut neuròleg català, signa el pròleg del llibre. Hi explica com la Carme ha viscut la malaltia de la Quimeta i la importància que té per a les famílies conèixer el diagnòstic per poder entendre la simptomatologia d'una malaltia desconeguda, temuda i cruel.

A partir d'aquí, el llibre es pot dividir en tres parts. En la primera, la Carme Aràjol ens presenta la seva família, fa un repàs sobre qui era la Quimeta i explica els inicis de la seva malaltia. El començament d'un pelegrinatge de metges fins que aconseguen un diagnòstic que, a la vegada, obre un llarg camí de recerca i de planificació de la logística de l'atenció domiciliària. Trobar algú que connecti amb la persona és realment difícil.

L'avanç de la malaltia determina el moment de trobar recursos fora de la llar. La Quimeta en va estar-se en dos centres de dia. El primer no oferia tota l'activitat que ella necessitava. Afortunadament, al segon va gaudir de prou activitat per estar estimulada. Després de tres anys, la família, assessorada pel doctor, va decidir que era el moment de buscar un centre residencial. Com passa sovint, la vida de la Quimeta també va passar per dues residències.

La duresa del moment de l'ingrés a la residència impregna el relat. Sovint, un sentiment de culpabilitat es barreja amb un altre d'alleujament. Només quan se superen aquests sentiments i s'aconsegueix acceptar la malaltia de l'ésser estimat, s'inicia un període meravellós en què les famílies, sovint les filles, que acostumen a ser les cuidadores principals, enforteixen el vincle amb els seus progenitors i gaudeixen del temps cuidant, mimant i acompanyant.

A la segona part del llibre, la Carme explica què feia amb la Quimeta, com en tenia cura i com era el dia a dia a la residència. Ella explica que els productes i les teràpies naturals l'ajudaven i li feien bé però que sempre, sempre ho comentava amb el doctor Acarín. Aquesta part finalitza amb l'adeu físic de la Quimeta, que la Carme explica des de l'espiritualitat.

Finalment, en la part titulada "Primavera 2015 - Festa de la Quimeta", la Carme explica que, quan la mare ja els havia deixat, va fer el Camí de Sant Jaume i que allà va decidir fer una festa a la casa familiar de la Seu d'Urgell que reunís tota la família. No hi va faltar ningú! Tota la família va celebrar la vida de la Quimeta i van llegir alguns textos escrits i dedicats a ella.

Te quiero hasta el cielo és un llibre sincer, on la Carme aboca tota la seva vivència amb l'objectiu d'ajudar altres famílies que estiguin passant per la mateixa situació. És un regal per a tots nosaltres. Sovint ens trobem massa sols, pensem en la nostra pròpia mala sort i no som capaços de compartir experiències, sentiments i frustracions.

Segons la Fundació Pasqual Maragall, a la qual la Carme entrega bona part dels beneficis de la venda del llibre, l'Alzheimer és una malaltia cada vegada més comuna: 1 de cada 10 persones de més de 65 anys té Alzheimer i si al 2050 no s'ha trobat una cura els casos s'hauran triplicat.

Famílies, professionals i ciutadania en general hem d'exigir inversions en investigació i reivindicar més recursos de qualitat.

Ahir va ser la Carme, avui ets tu i demà puc ser jo.

Montse Pérez

Coordinadora de la Comissió de Dependència
Col·legi de Treball Social

The page features a decorative graphic consisting of several overlapping rectangular blocks. A light green block is on the left, partially overlapping a darker green block. A horizontal green bar spans across the middle, containing the title. Below this bar, a vertical grey bar extends downwards, containing a list of items.

La revista

Publicacions

Presentació d'articles

Subscripció

Números anteriors

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

Propers temes

- **La professió davant del mirall (II)**

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

La *Revista de Treball Social*, editada pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, es publica des de l'any 1960 amb periodicitat quadrimestral. El seu objectiu és transmetre coneixements sobre el treball social, els serveis socials, el benestar social i les polítiques socials a la comunitat científica, als professionals i als col·lectius interessats.

- La RTS està oberta a tots els col·laboradors que ho desitgin per presentar articles sobre investigacions originals teòriques o experimentals, treballs teòrics i metodològics, descripcions d'experiències professionals i assaigs, sempre en relació amb el treball social, les polítiques socials i els serveis de benestar social.
- Els articles han de ser inèdits. Malgrat tot, l'equip de redacció podrà reproduir textos publicats en altres llengües i en altres àmbits geogràfics, si ho creu oportú.
- El contingut dels articles és responsabilitat exclusiva dels autors i davant l'evidència de plagi es posaran en marxa accions previstes per a informar a les persones autores, retirar el document no original de la pàgina web i informar a les persones lectores d'aquesta situació.
- L'equip de redacció estudiarà els articles rebuts i informarà a l'autor/a de l'acceptació per a la publicació. Podrà també recomanar modificacions i, si l'article es considera no publicable, es comunicarà.
- Extensió. Els articles de la secció **“A Fons”** tindran una extensió màxima de 15 pàgines (els articles que facin referència a Experiències tindran una extensió màxima de 10 pàgines), els de les seccions **“Altres temes d'interès”** un màxim de 10 pàgines; els de **“Miscel·lània”**, 3 pàgines, i els comentaris de **“Prestatge dels Llibres”** no excediran les 2 pàgines. En tots els casos que correspongui l'extensió màxima serà inclosa la bibliografia. Els articles que superin les pàgines indicades seran retornats per reduir-ne l'extensió.
Els articles es presentaran en format electrònic, lletra Arial cos 12; interlineat 1,5; marges 3 cm.
- Llengües. Els articles poden presentar-se en català o en castellà indistintament, la publicació es realitzarà bilingüe. Els títols i resums també en anglès.
- Les dades han d'anar a la capçalera dels articles. En la primera pàgina es farà constar títol i subtítol, si s'escau; nom i cognoms de l'autor/a principal i relació d'altres autors/es si el treball és d'equip; títol acadèmic, centre de treball i càrrec; també s'inclouran el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic.
A continuació el resum, no superior a 10 línies, en l'idioma triat i, si és possible, en anglès.
Al final del resum les paraules clau, en nombre no superior a 5.
- Destacats: marcar en verd les dues o tres frases (que no excedeixin les 30 paraules cada una) que es considerin importants de l'article.
- Referències bibliogràfiques. Aniran al final del text, seguint l'ordre alfabètic i d'acord amb les següents normes de referència: ISO 690, 1987 (UNE 50-104-94) per a documents impresos i ISO 690-2 per a documents electrònics, bases de dades i programes informàtics.

Documents impresos.

- Monografies (Llibres): COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable. Títol (en cursiva). Altres responsables: traductor, editor, etc. (opcional). Edició. Lloc de

- publicació: Editorial, any. Extensió del llibre (opcional). Col·lecció (opcional). Notes (opcional). Número ISBN.
- Parts de monografies (Capítol de llibre): COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable del capítol. Títol del capítol. En COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable del llibre. Títol del llibre (en cursiva). Lloc de publicació: Editorial, any, situació en la publicació font (volum, pàgines, etc.).
- Publicacions en sèrie (Revistes): Títol (en cursiva). Responsabilitat de la revista. Edició. Identificació del fascicle (data i/o número). Lloc de publicació: Editorial, any. Sèrie (opcional). Notes (opcional). Número ISSN.
- Articles de publicacions en sèrie (Revistes): COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable de l'article. Títol de l'article. Col·laboradors/-es a l'article (opcional). Títol de la revista (en cursiva). Edició, any, volum, número, pàgines.
- Legislació: País. Títol. Publicació (en cursiva), data de publicació, número, pàgines.

Documents electrònics.

- Textos complets: COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable. Títol (en cursiva) [tipus de suport]. Responsable(s) secundari(s) (opcional). Edició. Lloc de publicació: Editor, data de publicació, data d'actualització/revisió [Data de consulta] (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). (Col·lecció) (opcional). Notes (opcional). Disponibilitat i accés (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Número normalitzat (opcional).
 - Parts de textos: COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable del document base. Títol del document base (en cursiva) [tipus de suport]. Responsable(s) secundari(s) del document base (opcional). Edició. Lloc de publicació: Editor, data de publicació, data d'actualització/revisió [Data de consulta] (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Capítol o designació equivalent a la part. Títol de la part. Numeració dins el document base (opcional). Localització dins el document base (opcional). Notes (opcional). Disponibilitat i accés (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Número normalitzat (opcional).
 - Publicacions en sèrie (Revistes electròniques): Títol (en cursiva) [tipus de suport]. Edició. Lloc de publicació: Editor, data de publicació [Data de consulta] (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Sèrie (opcional). Notes (opcional). Disponibilitat i accés (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Número normalitzat.
 - Articles i altres contribucions de publicacions en sèrie (Revistes electròniques): COGNOMS (majúscula), Nom o nom de l'entitat responsable de la contribució. Títol de la contribució. Títol de la revista (en cursiva) [tipus de suport]. Edició. Número del fascicle. Data d'actualització/revisió [Data de consulta] (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Localització dins el document base. Notes (opcional). Disponibilitat i accés (obligatori per als documents en línia; opcional per a la resta). Número normalitzat.
- Les gràfiques, dibuixos i taules portaran les corresponents referències, indicant amb quina part del text estan relacionades.
 - Els articles s'enviaran a l'adreça electrònica de la RTS: rts@tscat.cat
 - Els articles, un cop publicats, passen a ser propietat de la RTS.
 - Els autors/es rebran 2 exemplars en format paper del número de la revista en què s'ha publicat el seu treball.

Nota als lectors

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

Envia les teves aportacions per correu postal a:

RTS

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

o bé per correu electrònic a: rts@tscat.cat

Tarifes

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

Dades personals

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

Dades bancàries

Banc o caixa:
Domiciliació agència:
Població:
Titular:
Codi IBAN: _____

Signatura:

Data:

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



Versió en línia en català i castellà consultable a

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

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

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

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

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

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

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

