



FONAMENTS DEL TREBALL SOCIAL

UNITAT 3: Subjecte i objecte en el treball social

Professora: María José Barbé Villarrubia

Curs: 2020-2021



3.1 L'OBJECTE DEL TREBALL SOCIAL: Què s'entén per objecte?

- ▶ Importància de comprendre l'objecte d'intervenció en treball social.
- ▶ Múltiples plantejaments.
- ▶ Moltes dificultats per a delimitar-lo.

Encara que les professionals no s'enganyen amb el seu objecte d'intervenció, en l'àmbit teòric no passa el mateix.



3.1 L'OBJECTE DEL TREBALL SOCIAL:

- ▶ La definició de l'objecte d'estudi del treball social ha sigut una preocupació constant des de fa anys.
- ▶ Segons Kisnerman (1999) "el objeto (de *ob-jectum*, 'puesto frente a') es aquello con lo que trabaja una disciplina para transformarlo" (p. 102).
- ▶ Per què és important?
 - El mètode
 - L'objecte
 - Les teories, paradigmes o models teòrics

Ens faciliten l'elecció de categories analítiques adequades per a la investigació.



3.1 L'OBJECTE DEL TREBALL SOCIAL:

- ▶ Contribueix a l'elaboració de nous models teòrics que ens ajuden en la intervenció.
- ▶ Treball social com una disciplina que naix de la mateixa pràctica professional, però que busca una formació acadèmica que fortifiqui i legitime científicament l'activitat professional.



3.1 L'OBJECTE DEL TREBALL SOCIAL:

- Situació
 - Elements
 - Fets
 - Condicions
 - Espai
 - Situació
 - Context sociocultural
- 



3.1 L'OBJECTE DEL TREBALL SOCIAL:

➤ Aleshores:

- Fa referència al que es construeix a partir d'una pràctica, siga productiva, professional o social.
- En una ciència és allò amb què es treballa per a conèixer-ho i transformar-ho.
- Constitueix la seua matèria de coneixement i requereix exercici sistematitzat del raonament per a aconseguir una finalitat determinada.



3.1 L'OBJECTE DEL TREBALL SOCIAL:


- ▶ Format pels fenòmens relacionats amb el malestar social dels individus, ordenats segons:
 - El seu origen: l'estructura dels problemes socials que donen lloc a situacions de pobresa, privacions morals, socials i culturals, dependència i altres que bloquegen l'autonomia.
 - La seua vivència: el malestar provoca pertorbacions en l'esfera de relació social, familiar, laboral i comunitària.



3.1 L'OBJECTE DEL TREBALL SOCIAL


- ▶ Mary E. Richmond (1917) va assenyalar en la seua obra *Diagnóstico social*:
“La tentativa para definir con la mayor exactitud posible la situación y la personalidad de un ser humano en una carencia social cualquiera, no solo en relación con los otros seres humanos de los que depende o que dependan de él, sino también en relación con las instituciones sociales de su comunidad” (p. 357).

D'aquesta manera determinava que l'objecte del treball social és: situacions originades per carències.




L'objecte de coneixement i d'intervenció com a construcció històrica

- ▶ Ricardo Hill (1982) va parlar de l'estudi que va realitzar Bowers en 1950 en el qual es recollen 30 definicions que s'havien establert sobre treball social.
- ▶ Bowers (1950), objecte del treball social:
 - Qualsevol individu (la persona que demana ajuda a serveis socials).
 - Una classe particular d'individu (persones desordenades socialment, individus desajustats, persones amb problemes o malalts socials).
 - Alguna cosa relacionada amb l'individu, però capaç de ser abstracta i identificada a part d'ell (són les relacions socials les que constitueixen el servei social de cas) (Hill, 1982).



L'objecte de coneixement i d'intervenció com a construcció històrica

- ▶ Bowers (1950) va arribar a la conclusió que l'objecte d'intervenció del treball social de casos no és només la persona en si (per a ell, l'individu desajustat o malalt socialment parlant), sinó "qualsevol persona l'ajust de la qual a tot o a part del seu ambient físic, social o cultural pot ser resolt més satisfactòriament a través de la competència professional".
- ▶ Problema: afirma que els ajustos o resolucions són un objectiu professional, i a més parlar de "l'ésser humà" suposa una gran vaguetat referida a l'espai d'estudi psicosocial.



L'objecte de coneixement i d'intervenció com a construcció històrica

- ▶ El concepte de situació, definit al començament de segle, derivat de l'herència del pragmatisme de Dewey i de l'interaccionisme simbòlic de Mead del qual es fa ressò Mary Richmond, concep el subjecte no sols travessat per factors intrapsíquics sinó també situacionals.




L'objecte de coneixement i d'intervenció com a construcció històrica

- ▶ D'aquesta manera, l'objecte de la disciplina, fins a aquest moment, va variar entre les categories següents:
 - Individu anòmic.
 - Un individu que presenta una problemàtica social qualsevol.
 - Situació de manca social.




L'objecte de coneixement i d'intervenció com a construcció històrica

- ▶ Així, no es tracta només de les característiques individuals sinó també de la situació que envolta el subjecte (Zamanillo, 1999)
- D'aquesta manera, l'atenció se centra en la relació entre l'individu i el seu entorn.
- Renuncia a la idea que l'objecte del treball social són persones amb “patologies socials” o individus anòmics.
- S'enfoca l'objecte cap als problemes o situacions desfavorables que propicien els problemes d'aquestes persones (crisis econòmiques, guerres, malalties greus, etc., com a exemples de condicions desfavorables que precipiten els problemes de les persones).



Partim del moviment de reconceptualització

- ▶ Dècada dels anys setanta des de l'Amèrica Llatina.
- ▶ Va consistir bàsicament a reconceptualitzar, qüestionar i problematitzar els supòsits que fins llavors es manejaven.
- ▶ Realitzen una crítica teòrica a l'objecte assenyalat fins llavors pel treball social.
- ▶ Es conforma més aviat un conglomerat d'objectes al considerar la persona en el seu context frustrant derivat de les desigualtats.
- ▶ Des d'aquesta vessant, la situació que viu l'ésser humà no pot plantejar-se com un problema d'inadaptació, es tracta d'una tensió en la qual coexisteixen individu i situació.



Partim del moviment de reconceptualització

- ▶ Boris A. Lima (1986) afirma d'aquesta manera que l'objecte fins a aquell moment era "qualsevol persona que requereix ser controlada", mentre que sota aquesta perspectiva al treball social no hauria d'interessar-li l'atenció a la persona de manera independent del context.
- ▶ Passem de:
 - "home (persona) qualsevol" (Bowers, 1950)
 - "home oprimít" (Lima, 1986)
 - "home marginal" (Michaud, 1972)



Recorregut històric

- ▶ Ja en la dècada dels anys vuitanta, el Centre d'Estudis Llatinoamericans de Treball Social (CELATS, 1983) va proposar la consideració del treball social com una professió immersa en la lluita de classes derivada del sistema capitalista, que ocupa i exerceix una posició determinada per a intentar reduir aquestes desigualtats.



Recorregut històric

- La producció teòrica del moviment de reconceptualització va ser important i encara avui dia és significativa en la formació de les futures professionals. No obstant això, estudis posteriors demostren que han tingut encerts en alguns aspectes, la qual cosa ha permès avançar a la professió, però també s'han qüestionat altres aspectes, sobretot, els que realitzaven una crítica a la càrrega ideològica que assumien aquests posicionaments (Martínez i Torrecilla, 2015).



Recorregut històric

- ▶ Nidia Aylwin, des de Xile:
 - Poder definir l'objecte del treball social en termes de problemes socials o problema social.
 - Ella afirma que el treball social naix per a això, per a enfrontar, de manera científica i des d'una disciplina, els problemes socials.
 - Reconeix que, com que es tracta també d'una cosa quotidiana, el treball social ha de basar-se en un saber específic en contra del sentit comú.
 - Implica buscar les relacions objectives en els problemes socials i les causes profundes i estructurals que expliquen la realitat social.



Recorregut històric

► Mercedes Escalada planteja que:

“l'objecte d'una disciplina és l'equivalent teòric d'una necessitat demanada per la realitat, per a la satisfacció de la qual ha d'exercir-se una funció específica (...) llavors el que cal investigar teòricament i, en primer lloc, és aquesta necessitat, aquests problemes, ja que el domini gradual sobre aquests és el que determinarà les pautes per a actuar” (p. 91).



Recorregut històric

- ▶ Una de les dificultats a les quals s'enfronten els i les treballadores socials:
 - s'intervé en els "síntomes més aguts" de les desigualtats i és per això que queden atrapades en la "urgència" de les situacions i de l'accés als recursos dels quals disposen per a intervenir en aquestes crisis.

D'altra banda:

- el sector acadèmic del gremi fixa com a prioritat entendre la "crisi", els factors externs a fi de poder plantejar alternatives metodològiques que s'adeqüen a cada context.



Al final...

- ▶ La complexitat que revist l'objecte en treball social deriva del fet que es tracta d'una disciplina que treballa amb éssers humans i, per tant, es presuposa que es treballa amb subjectes únics i autònoms.
- ▶ L'objecte en treball social es troba determinat per dues vessants, la primera, els fets observables per la professional o el professional (des del seu punt de vista, la qual cosa implica els subjectes involucrats i a nosaltres mateixes) i l'altra, el significat que té per a la persona en qüestió. Obviar aquest aspecte és intervenir des de la nostra posició dominant.



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- ▶ Al llarg del nostre cicle vital, les persones ens enfrontem a moltes situacions de necessitat o carències, crisis (temporals o permanents) que hem d'anar superant. El cicle vital està ple d'alts i baixos que a vegades poden ser a llarg termini.
- ▶ Quan patim una crisi anem a buscar el nostre entorn més pròxim (família, amics i amistats, persones conegudes) per a intentar solucionar-la.
- ▶ Quan la persona en qüestió no compta amb aquestes xarxes de suport, acudeix als professionals de serveis socials.



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- ▶ Diversos problemes que poden generar en la persona a la qual s'atén diferents desequilibris, com són l'econòmic, el social, el psicològic, físic, cultural, etc.
- ▶ Les realitats que s'atenen en aquests recursos abasten totes les dimensions biopsicosocials de les persones.
- ▶ A més, a aquesta amplitud de dimensions, cal sumar que cada situació individual, familiar, grupal o comunitària és diferent i per això requereix una intervenció específica que tinga en compte les característiques particulars de cada persona atesa.



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- ▶ En aquest sentit, Mary Ellen Richmond (1922) va definir el servei social de la manera següent:

“El servei social de casos és el conjunt de mètodes que desenvolupen les persones, de manera que reajusten conscientment i individualment la persona al seu medi social, tenint en compte els elements i condicions que l’envolten” (p. 67).



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- Seguint la definició de Richmond, Fernández i Ponce (2014) ens ofereixen els tres elements bàsics en els quals es fonamenta la intervenció social:
 1. La comprensió de la individualitat de les persones i l'estudi de les seues característiques particulars.
 2. L'anàlisi dels recursos disponibles i la influència del medi social que les envolta.
 3. La relació de comprensió entre usuari i professional per a facilitar l'adaptació i superació de les problemàtiques plantejades (p. 23).

3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- ▶ En aquest sentit, cal destacar que la intervenció social no és una acció puntual i descoordinada, sinó que es basa en un sistema establert que es fonamenta en els principis següents:
 1. El respecte a la persona a la qual s'atén, independentment de la seua condició social.
 2. Les treballadores socials busquen ser útils i han de mostrar-se humils amb la finalitat de poder establir una relació de suport.
 3. Es plantegen contínuament nous desafiaments per a millorar la situació de la persona usuària i la seua qualitat de vida.
 4. Ofereixen suport material i personal per a propiciar un canvi i facilitar l'apoderament.
 5. Facilitar la participació de tots els recursos disponibles, ja siga materials o personals, per a canviar la situació seguint un programa previ (Fernández, 2011, p. 35).



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- ▶ El subjecte d'intervenció en treball social, òbviament, és la part més fonamental del procés d'ajuda. Com s'ha comentat amb anterioritat, la persona pot travessar diferents circumstàncies en la seua vida que la porten a sol·licitar ajuda en els serveis socials per a poder satisfer les seues necessitats bàsiques.



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- Entre aquestes circumstàncies podem trobar: desocupació, desorganització econòmica, dèficit educatiu, falta de planificació, absència de reflexió, depressió, separacions, divorcis, accidents, problemes físics, etc.
- Aquestes necessitats i problemes que es presenten en la vida quotidiana poden minvar les capacitats de les persones per a eixir d'aquestes circumstàncies per si mateixes i convertir el problema en objecte d'estudi i intervenció per part de les persones professionals (Fernández i Ponce, 2014).



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- ▶ És en el moment que la persona s'adona de la seua incapacitat per a resoldre els problemes per si sola, ni amb l'ajuda de les persones més pròximes, quan decideix sol·licitar ajuda professional a través de les institucions públiques de serveis socials.
- ▶ La relació que s'estableix entre la persona sol·licitant d'ajuda i la treballadora social.



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

En aquesta relació:

- ▶ Acords perquè totes dues parts participen en el procés d'ajuda,
- ▶ esclarir les necessitats a través del coneixement i l'experiència,
- ▶ però també sent particip del seu propi canvi
- ▶ sent secundada per la professional a través de l'estudi de la situació del subjecte
- ▶ establint una metodologia de treball per a l'adquisició d'uns objectius prèviament establits.

*Amb la finalitat de millorar la situació personal de la persona atesa.



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- Des dels serveis socials la població usuària no pot tractar-se com un objecte d'intervenció, eliminant d'aquesta manera les seues qualitats més humanes, sinó que es tracta d'un **subjecte de coneixement**, sent la principal artífex del seu propi canvi amb l'acompanyament i assessorament de la professional (García, 1995).



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- ▶ La persona usuària de serveis socials té una gran capacitat d'autoajuda, pot fins i tot oferir la seua ajuda a altres persones que l'envolten i decidir per si mateixa el seu futur amb autodeterminació.
- ▶ La consideració del subjecte com a agent actiu de canvi allunya la intervenció de la dependència institucional i de l'assistencialisme.
- ▶ La treballadora social realitza un procés d'acompanyament, sense prendre les decisions de manera unilateral (Fernández i Ponce, 2014).



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- ▶ La relació que s'estableix entre la persona usuària i la professional hauria de ser horitzontal.
- ▶ Aquesta disciplina creu en la capacitat de les persones mateixes per a transformar la seua realitat.
- ▶ La persona atesa no és una mera consumidora dels serveis, sinó que és part del procés com a agent de canvi.



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions


Segons López-Cabanas i Chacón (2001):

En treball social el subjecte de coneixement no solament està constituït per la persona usuària. La relació d'agents que co-produeixen coneixement, d'una manera o d'una altra, està formada per investigadors/es, docents i educadores informals, ciutadania en general, polítics i tècnics. A això cal afegir els mitjans de comunicació social, els moviments socials i associacions, grups afectats, grups amb poder, l'opinió pública i l'administració pública (p. 27).



3.1.1 La situació: les persones en les seues situacions

- ▶ Aquesta incorporació d'altres subjectes de coneixement agents de canvi és beneficiosa, perquè la riquesa d'una àrea del saber té molt a veure amb la capacitat que té d'assimilar les aportacions diverses de nombrosos recursos humans.
- ▶ El coneixement no deixa de ser una gran construcció social, en la qual han de participar tots i totes.
- ▶ La democratització del saber és difondre el coneixement i fer-lo extensiu al major nombre de persones,
- ▶ però també ho és la invitació a la producció i al compromís creatiu (Fernández i Ponce, 2014).



3.1.2 Les necessitats socials objecte del treball social

- ▶ Un concepte que pretén acabar amb les imprecisions que pogueren estar derivades dels anteriors posicionaments és el de necessitats socials.
- ▶ Per a molts autors i autores, el focus d'atenció ha d'estar depositat en les necessitats humanes mateixes, ja que aquestes són la raó de ser del treball social.
- ▶ En els orígens de la professió, la legitimació de la intervenció passava per entendre que el problema social derivava d'una situació de necessitat o manca dels individus, grups o comunitats (Zamanillo, 1999).
- ▶ Aquests problemes socials podien donar-se a causa de diferents desajustaments com conflictes familiars, dels processos d'integració de les persones migrades als països occidentals, de la soledat de les persones majors, etc.



3.1.2 Les necessitats socials objecte del treball social

- ▶ Fins a aquest moment, l'interès se centrava en torn a les problemàtiques socials, però a partir de la dècada dels anys setanta s'observa, en l'àmbit de la intervenció social, que els conceptes *problemes* i *necessitats socials* s'identifiquen i s'utilitzen de manera indistinta.
- ▶ D'aquesta manera, el concepte de problema adquireix una connotació individualista, mentre que el de necessitats socials és un concepte que implica la necessària col·laboració de la ciutadania en la satisfacció d'aquestes.
- ▶ D'aquesta manera, a partir de la dècada dels anys setanta es genera un consens que atribueix directament al treball social la "satisfacció de les necessitats socials".
- ▶ "El concepte de necessitat és l'expressió del que una persona necessita per al seu manteniment i desenvolupament" (Fernández i Ponce, 2014, p. 79).



3.1.2 Les necessitats socials objecte del treball social

- ▀ Les treballadores socials són, en aquests casos, les professionals de referència a través dels serveis socials i són les persones encarregades de:
 - atendre
 - analitzar
 - gestionar



3.1.2 Les necessitats socials objecte del treball social

- De manera general, es pot definir la necessitat com la manca d'alguna cosa, però, depenent de la perspectiva amb la qual s'observe, el terme pot tenir diferents significats:
 - Des d'una perspectiva biològica: privació dels elements necessaris per a la vida.
 - Des d'una perspectiva psicològica: en aquest cas la necessitat apareix vinculada amb la motivació, de tal forma que la necessitat és el motor que mobilitza l'individu.
 - Des de la perspectiva jurídica: la necessitat es vincula amb el reconeixement dels drets socials en l'ordenament jurídic d'un país.
 - Perspectiva econòmica: la relació que s'estableix entre una necessitat i els mitjans que permetran prevenir situacions de manques o esmenar-les. (Fernández i Ponce, 2014, p. 80)



3.1.2 Les necessitats socials objecte del treball social

- ▶ Des del treball social com a disciplina, la necessitat es pot considerar com:
“la manca d'alguna cosa que es considera necessària, un estat de manca que porta implícit l'impuls de satisfer-lo. Es pot diferenciar entre necessitats humanes bàsiques, considerades imprescindibles per a viure, i les necessitats socials, com aquelles vinculades a un context determinat” (Etxebarria citat per Fernández i Ponce, 2014, p. 80).
- ▶ Els elements centrals que defineixen el concepte i que es troben directament relacionats amb el treball social:

3.1.2 Les necessitats socials objecte del treball social

Taula 1: Elements bàsics del concepte de necessitat en Treball Social

Privació	Representa la manca d'alguna cosa
Malestar	Quan la necessitat planteja problemes i genera desequilibris en les persones, se sol buscar suport per a restablir l'equilibri en la seua vida
Motivació	És l'impuls de la persona per a intentar canviar la seua situació, des de la intervenció, aquest element és imprescindible per a garantir l'èxit professional.
Mitjans	Els procediments per a aconseguir alguna cosa, es mobilitzen per a superar les necessitats o els problemes plantejats. Quan una dificultat apareix es busca el mitjà o la manera de solucionar-la.
Canvi	És el procés que es produeix quan es passa d'un estat a un altre. És el motor evolutiu del món i gràcies a ell flueix la vida canviant constantment.

Font: Fernández y Ponce, 2014, p. 81



3.1.2 Les necessitats socials objecte del treball social

- ▶ Des de serveis socials se sol utilitzar el terme *necessitat* com un concepte econòmic, quantificant les necessitats i seguint una sèrie de barems per a poder quantificar aquestes necessitats i determinar d'aquesta manera el grau de vulnerabilitat social que planteja la persona o família atesa.
- ▶ En altres ocasions, també es poden valorar aquestes necessitats en termes psicològics o des d'una perspectiva més subjectiva que analitza les emocions o sentiments generats per aquesta necessitat.
- ▶ En aquest punt, cal diferenciar també els termes *necessitat* i *desig*:
 - el desig depèn del funcionament de cada persona, en una escala més individual,
 - la necessitat depèn del funcionament de la societat en general (Fernández i Ponce, 2014).



ELEMENTS BÀSICS DEL CONCEPTE DE NECESSITAT EN TREBALL SOCIAL

Conteste a los siguientes interrogantes: ¿Qué necesidades se plantean en este caso y cuáles son los medios que se movilizan para superarlos?, ¿el usuario está motivado para la superación de las mismas?

Una mujer joven ecuatoriana acude al Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Está casada, su marido está en paro y tienen dos hijos que mantener, uno de seis años y otro de uno. El marido cobra 680 euros por desempleo y ella tiene una nómina de 350 euros mensuales como empleada de hogar. Tienen que pagar la hipoteca del piso que asciende a 850 euros mensuales. El dinero no les llega a fin de mes. La usuaria solicita ayuda para el comedor del niño escolarizado. Durante la entrevista la joven se derrumba y se echa a llorar. Relata que no puede más, la situación es insostenible. Cuando llega de trabajar, su marido ha estado cuidando al bebé, que nació con problemas respiratorios. Las discusiones son frecuentes en la pareja, la convivencia se ha deteriorado, se sienten frustrados y fracasados al verse incapaces de sacar a sus hijos adelante. Muchos meses no tienen para comer y se han visto obligados a solicitar comida a *Mensajeros para la Paz*. Están pensando en vender la casa y regresar a Ecuador, aquí no tienen familiares que les puedan ayudar, pero el médico que les atiende les ha recomendado que esperen hasta finalizar el tratamiento del bebé. Tienen la nacionalidad española pero no pueden aguantar más tiempo esta crisis económica que les ha dejado sin ingresos. Se están planteando alquilar una de las habitaciones de la vivienda y les gustaría por lo menos garantizar el sustento de su hijo escolarizado, por lo que desean solicitar una beca. La trabajadora social decide elaborar un informe social para tramitar la ayuda económica para el comedor escolar.



ELEMENTS BÀSICS DEL CONCEPTE DE NECESSITAT EN TREBALL SOCIAL

Solució

La necessitat prioritaria del cas és bàsica i biològica: la manutenció del menor escolaritzat. També existien altres necessitats relacionades amb el treball, la vivenda (pagament de hipoteca) i amb les relacions de parella, però aquestes es decidien obviar de moment, per centrar-se en la primordial que és garantir la nutrició del menor escolaritzat. L'usuària està motivada per superar aquesta necessitat, el malestar experimentat amb la situació està fent que es movilicen els mitjans necessaris: alquilar una de les habitacions per augmentar els ingressos familiars i sol·licitar la beca de menjador.



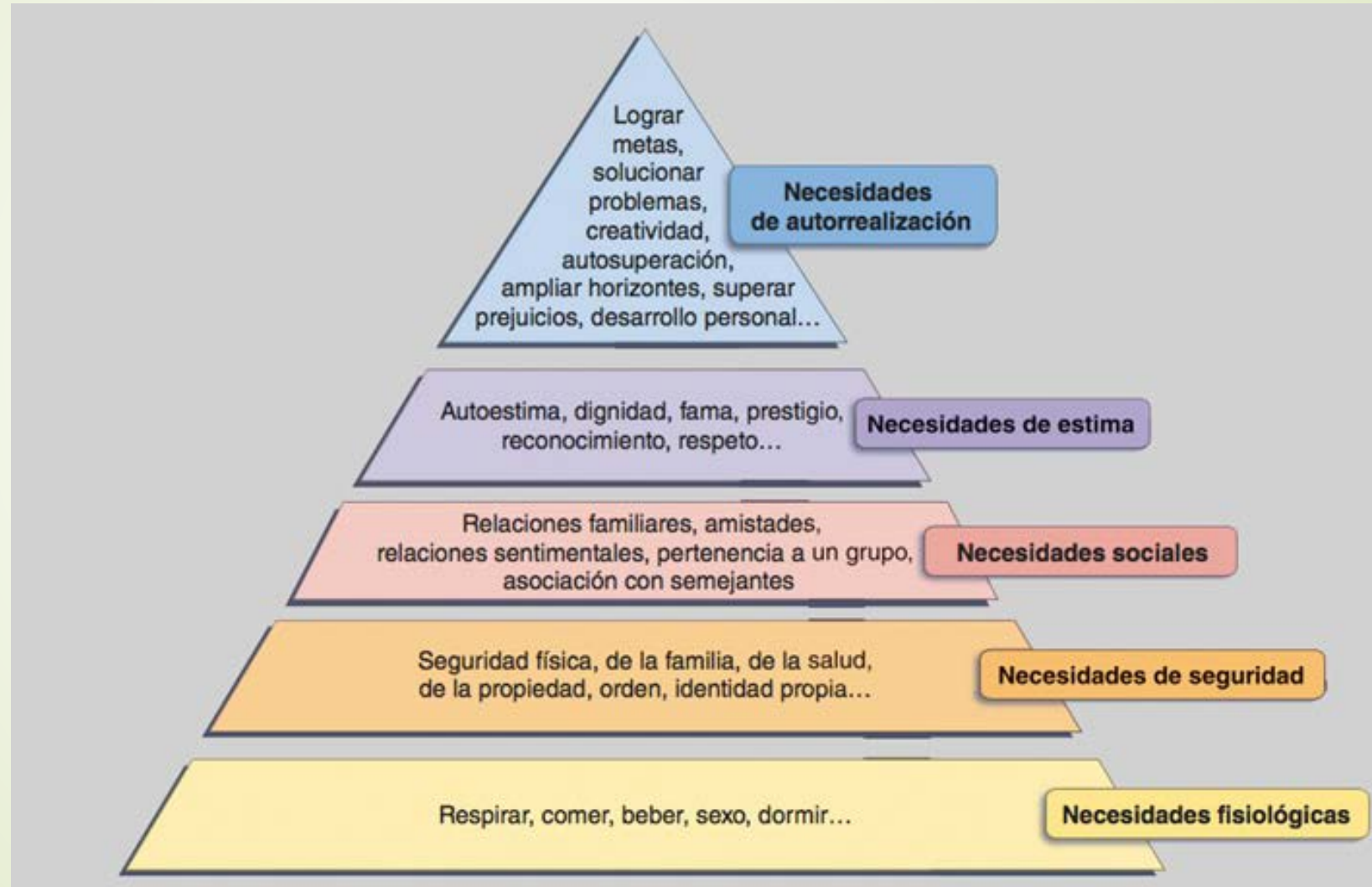
Teoria humanista o jeràrquica de necessitats segons Abraham Harold Maslow


- ▶ Els estudis d'aquest psicòleg estatunidenc van permetre unir l'estudi de les necessitats humanes i la motivació per a superar-les. Els resultats han sigut aplicats en el món empresarial.
- ▶ Es tracta de la creació d'una estructura piramidal que explica les necessitats plantejades en la societat.
- ▶ D'aquesta manera, quan es cobreix o satisfà el primer grup de necessitats (necessitats de primer ordre o bàsiques), establides en la base de la piràmide, és quan es comencen a sentir les de l'ordre superior, fins a aconseguir la cúspide piramidal.

Teoria humanista o jeràrquica de necessitats segons Abraham Harold Maslow

- **Necessitats fisiològiques o necessitats bàsiques:** És l'escaló més baix de l'estructura piramidal, vinculades amb el manteniment de la salut. Sense aquestes no és possible la vida.
- **Necessitats de seguretat i protecció:** Apareixen quan les anteriors estan cobertes. Estan relacionades amb el principi d'autoconservació de l'espècie, per a defensar-se de les possibles amenaces. És la necessitat de sentir-se segur i protegit per a evitar danys.
- **Necessitats socials:** Quan les anteriors necessitats han sigut cobertes. Estan relacionades amb la demanda d'integració en algun grup (pertinença i companyia), l'associació, la capacitat d'intercanviar afecte.
- **Necessitat del jo:** Necessitat d'autoestima, autoconfiança i reconeixement personal. Emocionalment les persones necessiten sentir-se volgudes, benvolgudes, estimades i valorades en el seu context grupal. Està relacionada amb el reconeixement dels altres, però també d'un mateix.
- **Necessitats d'autorealització:** Està situada en la cúspide de la piràmide de Maslow. És la necessitat de cada persona de poder desenvolupar les seues potencialitats. "Motivació de creixement", "necessitat de ser" i "autorealització". Quan la persona aconsegueix aquesta necessitat, ha culminat el seu procés de creixement, sempre que no estiga en un procés d'insatisfacció contínua que li impedisca veure la seua autorealització.

Teoria humanista o jeràrquica de necessitats segons Abraham Harold Maslow





Les necessitats humanes de Len Doyal i Ian Gough

- ▶ Es tracta d'una teoria amb enfocament marxista, humanista i ecologista. Reconeix les qualitats de la persona com un agent social, ja que té capacitat per a participar en la societat, avaluant els sistemes socials en funció de si es poden cobrir o no les necessitats. Proposa dues alternatives:
 - Descentralització, en què apareix la participació de les persones en la formulació de les necessitats i en la superació d'aquestes.
 - Centralització, en la qual existeix un marc de justícia social que desenvolupa la participació des d'un estat democràticament controlat, que aglutina tant les necessitats de la població com els recursos per a satisfer-les. La societat ocupa el lloc central de la solució.

La teoria de les necessitats de M. Max-Neef

- ▶ Aquest autor va desenvolupar una matriu de necessitats humanes fent una distinció entre satisfactors i necessitats, referint-se als primers com els elements que culturalment es van formant per a atendre les necessitats.
- ▶ Al mateix temps, divideix les necessitats humanes en dues categories:
 - Existencials: la necessitat de ser, tenir, fer o estar.
 - Axiològiques: necessitats de subsistència (alimentació, abric, treball, etc.), protecció (estalvi, seguretat social, famílies, serveis socials), afecte (amistats, parelles, animals, plantes), enteniment (literatura, polítiques públiques), participació (drets i obligacions), oci (jocs, espectacles, festes), creació (habilitats, destreses, treballs), identitat (símbols, llenguatges, costums) i llibertat (igualtat de drets).

La teoria de les necessitats de M. Maslow

- ▶ Segons aquesta teoria, les necessitats anteriors es relacionen amb una sèrie de satisfactors que són utilitzats per a aconseguir les metes proposades i que en cada cultura se satisfan amb diferents tipus de satisfactors, com són:
 - **Destructors:** són satisfactors que, per a cobrir una necessitat, en destrueixen una altra. Exemple: persones que migren per a aconseguir una millor ocupació, però que renunciïn a desenvolupar el seu projecte vital prop de les seues famílies.
 - **Pseudosatisfactors:** aparentment solucionen una situació, però a llarg termini no permeten superar les necessitats, i fins i tot agreugen la situació. Exemple: el treball temporal precari pot augmentar els ingressos, però pot comportar situacions d'estrès, depressió, frustració, etc., que a més poden derivar en malalties mentals.



La teoria de les necessitats de M. Max-Neef


- **Inhibidors:** provoquen la sobresatisfacció d'una necessitat i impedeixen, d'altra banda, la satisfacció d'unes altres. Per exemple: la sobreprotecció dels pares en l'adolescència pot evitar que els fills i filles assumisquen la seua responsabilitat en el futur.
- **Singulars:** serveixen solament per a cobrir necessitats molt concretes, com una determinada medicació, que pot servir per a pal·liar símptomes concrets.
- **Sinèrgics:** són els que la treballadora social intentarà mobilitzar per a solucionar les problemàtiques, ja que poden incidir sobre determinades àrees alhora. Un factor sinèrgic comunament utilitzat és el treball: un bon treball augmenta els ingressos en la llar, augmenta l'autoestima, millora les relacions familiars, etc. (Max-Neef, 1993 citat per Fernández i Ponce, 2014).



Les necessitats al llarg del cicle vital (Charlotte Towle)

- ▶ Quan les persones sol·liciten suport de les professionals, pot ser que no ho facen solament des d'una perspectiva econòmica i que existisquen altres necessitats que també es puguen abordar de manera professional.
- ▶ En general, aquest tipus de necessitats poden variar segons l'etapa del cicle vital en el qual es trobe la persona i les condicions vitals que l'envolten en aquests moments.
- ▶ Divideix les necessitats en quatre etapes del cicle vital:
 - infància, adolescència, edat adulta i vellesa


A més, les necessitats associades a cada cicle vital poden variar en funció de si la persona té alguna diversitat funcional o si l'entorn on viu no resulta afavoridor per al desenvolupament satisfactori de les persones. En aquests dos casos, segons l'autora, no poden generalitzar-se i han de ser tractades de manera específica.



Les necessitats al llarg del cicle vital (Charlotte Towle)


- És interessant que la treballadora social pugui avançar-se a les necessitats de cada persona en funció de la seua etapa del cicle vital.
- D'altra banda, també s'hauran de considerar les circumstàncies particulars de cada cas, ja que poden alterar les necessitats vinculades a cada etapa del cicle vital, sent complicada la seua adaptació a l'esquema generalitzat.

L'estudi del desenvolupament humà ajuda a comprendre la idiosincràsia de les persones en funció de les seues experiències vitals. Es tracta d'aquesta manera de poder observar les similituds que puguen presentar les persones en una etapa del seu desenvolupament vital específicament, però també les diferències que puguen presentar a escala individual a causa de l'impacte dels esdeveniments en aquest desenvolupament.




Les necessitats al llarg del cicle vital (Charlotte Towle)

- ▶ Alguns autors i autores, en aquest sentit, es pregunten **què és més important: l'herència biològica o l'ambient en el qual un creix?**, la qual cosa ens porta a preguntar-nos: **la causa de la pobresa és estructural o individual?**, el **treball social ha d'estar orientat cap al canvi de la persona o cap al canvi de les estructures?**



Les necessitats al llarg del cicle vital (Charlotte Towle)

- ▶ En totes les etapes del cicle vital existeixen quatre apartats que estan vinculats amb la intervenció professional:
 - **La importància de l'aferrament**, que es consolida en els primers anys de vida. És la vinculació afectiva intensa i duradora.
 - **La importància de l'educació**: procés multidireccional en el qual es transmeten coneixements, valors, costums.
 - **La necessitat d'ocupació durant la maduresa**: si no es compleixen les expectatives pot portar a la frustració.
 - **La soledat i la dependència**: són tractats en l'etapa de la vellesa. Se solen mobilitzar recursos socials per a incentivar les relacions personals (Fernández i Ponce, 2014).



Les necessitats al llarg del cicle vital (Charlotte Towle)

La madre acude al despacho de la trabajadora social para transmitir la preocupación por su hija de cuatro años de edad. Su tutora se puso en contacto con ella porque había notado un cambio de comportamiento en la menor que está afectando a su desarrollo social. La niña no quiere salir a jugar al patio, prefiere quedarse pintando sola durante el recreo, apenas interacciona con el resto de compañeros, está ausente en clase, y evita el contacto con los demás. La madre comenta que en casa no quiere estar sola, siempre deja las puertas abiertas para sentir la presencia de su madre, insiste en dormir en la cama de sus padres, no quiere ir al baño sola, y se pone a llorar si su madre no le acompaña. Antes no era así, desde que tuvo el accidente de coche con su padre, su comportamiento ha cambiado. Aunque no sufrió ningún daño, el susto fue importante. Cuando la madre llegó al lugar del accidente, su hija estaba atemorizada. Solicita asesoramiento a la trabajadora social para conocer qué recursos hay disponibles en la zona para atender a su hija.

Conteste a la siguiente pregunta: ¿cree que el accidente puede afectar al desarrollo de la niña?, ¿las necesidades de la niña serán iguales que las de otros niños? Reflexione cómo las situaciones personales pueden alterar o modificar el desarrollo vital.

Les necessitats en l'àmbit del treball social

- ▶ La insatisfacció de les necessitats és el que sol motivar les intervencions socials. Per a les professionals de l'acció social, un punt essencial és el diagnòstic social que s'ha de realitzar prèviament a la intervenció. La correcta identificació es fa imprescindible ja que serveix de base sobre la qual se sustentaran els objectius de la intervenció.
- ▶ La intervenció professional no sols està enfocada a la satisfacció d'una necessitat puntual plantejada per la persona atesa, sinó que estarà unida a un procés d'emancipació, apoderament i desenvolupament més complex que la persona professional fomentarà i impulsarà aprofitant la motivació de canvi que ofereixen les necessitats no satisfetes.

L'objectiu: ensenyar-li com utilitzar les seues capacitats perquè en un futur pugui resoldre les seues necessitats de manera autònoma (Fernández i Ponce, 2014).



Les necessitats en l'àmbit del treball social

- Intervenció individualitzada: estudi de les necessitats de la persona sol·licitant.
- Una vegada estiguen identificades, hauran de ser ordenades en funció de la urgència de cadascuna.
- A escala comunitària, s'haurà de detectar quines són les principals demandes de la població i articular-les, en el cas de l'estat espanyol, amb l'estat de benestar, organitzat en quatre àrees bàsiques: sanitat, pensions, educació i serveis socials (Fernández i Ponce, 2014).
- És important que les treballadores socials participen en l'àmbit polític ja que coneixen les necessitats de la ciutadania de primera mà (Fernández i Ponce, 2014).

Les necessitats en l'àmbit del treball social

- ▶ Un altre dels conceptes importants és **necessitats socials**, les quals afecten un conjunt d'individus de la societat que es veuen incapaços de resoldre-les, de manera que és imprescindible l'actuació dels poders públics per a resoldre-les. Segons Morgado (2009, p. 203), tenen les característiques següents:
 - Canvien amb el temps i amb el desenvolupament de les societats.
 - Són necessitats relatives perquè responen a un context concret en què es troba el grup poblacional al qual pertanyen els subjectes en qüestió.
 - No són fets empírics, sinó que impliquen judicis de valor.
 - Són creades socialment.
- ▶ És tasca del treball social detectar i proposar solucions a les demandes individuals, però també ho és garantir mesures polítiques que puguin resoldre aquestes circumstàncies (Fernández i Ponce, 2014).



3.1.3 ELS PROBLEMES SOCIALS OBJECTE DEL TREBALL SOCIAL

Problema vs. problema social

► PROBLEMA

Qüestió, dificultat, que cal resoldre, que cal aclarir.

Allò que pot ser fet, demostrat o trobat.

Tota situació considerada com a difícil de resoldre, de ser dominada o arreglada.

► PROBLEMA SOCIAL

Situació social de desequilibri, desajustament, desorganització o manca d'harmonia, o situació normal que, en el seu procés de creixement, enfronta una crisi que obliga a una reformulació radical.

(**Costa Pinto**) Els problemes socials sorgeixen dins i des de dins de les estructures socials i són engendrats per aquestes en el seu procés de transformació.

Problema individual

- ▶ Susceptibles de ser sistematitzats.
- ▶ Des de l'especialista en *casework*, tots els problemes humans s'ajusten a determinades característiques: "Els problemes que cauen en l'esfera de l'estudi social individualitzat es caracteritzen perquè afecten vitalment o queden afectats per l'actuació social de la persona.
- ▶ Pot consistir en una necessitat no satisfeta que obstaculitza o fa malbé la vida de la persona.
- ▶ També un problema de tensió o estrès que trastorna la persona.
- ▶ El que converteix el problema en objecte d'estudi social és la incapacitat de la persona per a reunir els mitjans necessaris per a aconseguir o mantenir una situació de benestar i ajust social.
- ▶ L'ajuda prestada per la treballadora social se centra en les dificultats que la persona experimenta per a comportar-se d'una manera constructiva o acceptada per la societat o en els atacs a què la sotmeten les circumstàncies en què es troba.

Necessitats socials vs. problema social


- ▶ El concepte de necessitat està íntimament relacionat amb el de problema social, encara que fa referència a les coses que són indispensables per a les persones en les societats actuals. Té una concepció més àmplia i universal que, per exemple, les necessitats humanes. A banda d'això, el concepte de necessitats socials té en consideració el caràcter històric i social de les necessitats que varien segons el moment i el context (Balasch i Montenegro, 2011)
- ▶ Amb el concepte de necessitats socials es tracta de reconèixer una necessitat no satisfeta i compartida en un col·lectiu específic de persones o una comunitat (Balasch i Montenegro, 2011).

Necessitats socials vs. problema social

- ▶ En aquest sentit, les necessitats que s'intenten satisfer des dels serveis socials són:
 - Integració social de les persones.
 - Prevenció de l'exclusió social de persones en situació de risc.
 - Distribució de recursos materials, socials i culturals als col·lectius amb menys oportunitats.
- ▶ Segons el concepte de necessitats socials, podem identificar els problemes socials com l'exclusió, la marginació o la pobresa, en la mesura que aquests fenòmens impedeixen cobrir les necessitats de certes persones o col·lectius (Balasch i Montenegro, 2011, p. 77).



Problema social

- Definir un problema social ajuda a veure el que no és natural i que es dona a causa d'unes condicions de vida injustes, relacionades amb l'estructura social desigual (Balasch i Montenegro, 2011, p. 84).
- 

Problema social

- Els problemes socials sempre emergeixen d'una estructura social, econòmica, cultural i política. Són reflex d'una societat basada en les desigualtats econòmiques de poder, i d'oportunitats (Kisnerman, 1999). Així mateix, es pot afirmar que els problemes individuals es converteixen en socials quan no poden ser resolts per la persona que els pateix o altres persones del cercle més pròxim (família, xarxes socials...). D'aquesta manera, si ens centrem únicament en el problema individual, passem per alt els recursos que s'utilitzen normalment per a aquestes circumstàncies, així com els problemes que puguen estar patint altres persones. Els subjectes són éssers socials, la conducta dels quals només pot entendre's en el context de les relacions amb els altres. Es requereix la intervenció perquè alguna persona posa de manifest la necessitat de modificar la situació-problema (Smale, Tuson i Statham, 2003).

Problema social

- Segons el *Diccionario de Trabajo Social*, els problemes socials es defineixen com:

Situacions socials de desequilibri, desajustament i desorganització en el procés de creixement. Constitueixen les qüestions inquietants que es donen en el si d'una societat i en relació amb les quals es té consciència de trobar-los solució. El treball social s'orienta cap a la generació de condicions per a ajudar a superar les situacions de necessitat. (Fernández, De Lorenzo i Vázquez 2012, p. 407-408)

Un dels majors desafiaments per a la professió és el de la capacitat de les professionals mateixes per a desxifrar la realitat que viu la ciutadania i la construcció d'alternatives que siguin capaces de fer efectius els drets de la població a partir de les demandes del quotidià.



Problema social

- Segons Morgado (2009), les característiques i fases del concepte de problema social són les següents:
 - Definició del problema social
 - Principals característiques dels problemes socials



Problema social

- Fases de constitució d'un problema social:

- ▶ 1. Conscienciació del problema.
- ▶ 2. La segona etapa és la legitimació.
- ▶ 3. Actuació.



Problema social

- La funció bàsica del treball social és la formulació de les polítiques socials, perquè se centra en l'elaboració d'indicadors que permeten aprofundir en el coneixement dels problemes que afecten la població. La persona professional ha d'estar atenta als canvis que ocorren en la societat, per a detectar els que té la població i que a més poden variar en funció del moment històric o del país on ocórreguen (Fernández i Ponce, 2014).



3.2 El subjecte en treball social en diversos àmbits d'atenció

- Des de la perspectiva del treball social tradicional, les persones eren objectes en la mesura que en elles ocorrien els problemes socials, i l'objectiu era readaptar aquests individus a una societat equilibrada. En l'actualitat, per al treball social reconceptualitzat, les persones són les transformadores del món, un "creador de si mateix i del món" i, per tant, subjectes (Kisnerman, 1974).

3.2 El subjecte en treball social en diversos àmbits d'atenció

- ▶ Les persones-objecte estan impulsades pels altres, estan massificades, cosificades, en situació de dependència. Són persones alienades ja que estan sotmeses, subordinades a un poder aliè. Per a Jean Paul (1905), alienat equival a inautèntic, a no assumir-se plenament. Es tracta, així, d'éssers que no assumeixen la llibertat i el poder de decidir.
- ▶ Segons Kisnerman (1974), l'alienació és el sotmetiment a formes de control i poder que estableixen un món de pseudovalors que deformen la nostra manera de ser i la capacitat de prendre decisions de manera autònoma i crítica.
- ▶ Al contrari, les persones-subjectes són éssers en el món i amb el món, estan contextualitzades en un lloc i un temps, obertes als desafiaments, fins i tot són programadores de les seues pròpies vides. Són éssers que es descobreixen en el món, els que donen sentit al món i a les coses. El que es troba en si i en els altres amb els altres.



3.2 El subjecte en treball social en diversos àmbits d'atenció

En treball social parlem especialment de tres àmbits d'atenció:

- ▶ Individual
- ▶ Grupal
- ▶ Comunitari



3.2 El subjecte en treball social en diversos àmbits d'atenció: àmbit individual

Es tracta d'una intervenció orientada exclusivament al subjecte, que implica:

- Una atenció individualitzada i orientació personal, des d'un plantejament integral i participatiu.
- Integració en qualsevol procés dirigit a la promoció de la inserció sociolaboral, a establir estratègies de promoció de la ciutadania que afavorisquen el desenvolupament personal, comunitari i social amb igualtat d'oportunitats.
- Cerca d'altres eines encara poc explorades (teatre social, dansa, pintura).

3.2 El subjecte en treball social en diversos àmbits d'atenció: àmbit grupal

- En l'àmbit grupal trobem la definició de grup com: la situació bàsica en la qual les persones viuen, ja que tot individu està implicat en un grup de parentiu, de veïnatge, de classe, ètnic i de treball, la representació interna del qual l'uneix al món.
- Es pot definir el grup com una estructura no estàtica i per tant mòbil (i mobilitzadora) d'una sèrie de membres implicats en unes relacions de pertinença. Un grup sempre està inserit en una institució o formant part d'una comunitat (Kisnerman, 1974).



Grups

- ▶ Segons Lewin (1958) i la seua teoria de grups, aquestes són les característiques específiques:
 1. El grup no és la suma dels seus membres, emergeix dels individus mateixos.
 2. Provoca canvis en ells.
 3. Existeix una interacció psicosocial dins de tots els grups.
 4. La relació que s'estableix entre els membres del grup i entre aquests i el grup genera una dinàmica que impulsa el grup cap avant.
 5. El comportament de les persones en grup està determinat pel context i la situació.
 6. El grup és un medi que concreta teoria i pràctica.



Grups

- Tots els grups funcionen sota un sistema de rols.
- Existeixen dos rols que són d'especial interès per a la intervenció social: el portaveu i el líder.
- El rol de líder és assumit per la persona depositària dels aspectes positius del grup, la qual cosa permet portar avant la tasca. En alguns casos, les persones que assumeixen aquest tipus de rol poden convertir-se en persones paternalistes o autoritàries i manipular la resta de membres.



Grups

- Des del treball social no ens interessa formar ni fomentar lideratges com una cosa individual sinó un lideratge col·lectiu com a procés d'organització o com a instrument de treball per a la consecució d'un objectiu concret. Cal promoure el tot per a promoure les parts (Kisnerman, 1974).
- Cadascuna de les persones que formen el grup ha de participar en la presa de decisions i s'ha de responsabilitzar dels resultats de les accions.



Grups

- ▶ En tot grup existeixen ansietat i conflictes i, si no n'hi ha, vol dir que no hi ha hagut un procés de generació del grup (Kisnerman, 1974).
- ▶ En aquest àmbit d'intervenció grupal, es treballa amb les famílies i les xarxes de suport informals del subjecte. Es fa treball de carrer, reunions informals i assemblees de barri, dinàmiques de grup i tallers participatius. De la mateixa forma, s'han de promocionar nous processos formatius en l'àmbit sociocultural i d'oci i s'han de fomentar els espais de participació social i sensibilització en què aquestes persones siguin realment les protagonistes (OEISM, 2010).



3.2 El subjecte en treball social en diversos àmbits d'atenció: àmbit comunitari

- El tercer àmbit d'intervenció ací exposat és el de la comunitat: es tracta d'una unitat geogràfica d'associació organitzada de les activitats humanes, en la qual els membres fan els seus consums i utilitzen els seus serveis.
- Es tracta d'un agregat de persones les relacions de les quals són d'intimitat i entre les quals el control social es basa àmpliament en usos i costums en lloc de les lleis. La comunitat és vida comuna, vertadera, prolongada en el temps amb els seus èmfasis en la pertinença, en l'amistat i en la familiaritat.

3.2 El subjecte en treball social en diversos àmbits d'atenció: àmbit comunitari

- ▶ Existeixen unitats socials que conformen subcultures diferents coexistents en una àrea geogràfica determinada, però, si no existeixen el sentiment de pertinença, la interrelació i la consciència perquè aquestes unitats es connecten i constitueixen un tot, no són una comunitat. La comunitat es fa, no naix per generació espontània, i es fa quan són els subjectes mateixos els que es proclamen subjectes del seu propi destí (Kisnerman, 1974).
- ▶ Les intervencions desenvolupades en els barris vulnerables han d'atendre la potenciació de les capacitats personals, familiars i col·lectives, com un capital necessari per a millorar les condicions de vida. Es fomenten d'aquesta manera el capital social, la confiança, l'autonomia i la integració comunitària (OEISM, 2010).



3.2 El subjecte en treball social en diversos àmbits d'atenció: àmbit comunitari

- ▶ Finalment, en l'àmbit estructural, des del treball social s'han d'abordar accions d'informació, sensibilització, mediació, mobilització social, denúncia, negociació, etc.
- ▶ La falta de participació del tercer sector en el disseny de les polítiques públiques és una cosa que es reivindica des de fa temps, però aquesta participació no ha d'estar enfocada exclusivament al disseny d'aquestes polítiques, sinó a fer-ne un seguiment i avaluar-les de la mateixa manera (OEISM, 2010).



3.2 El subjecte en treball social en diversos àmbits d'atenció

“Crisis de estado social, trabajo social y perspectiva comunitaria”, Marco Marchioni, 2014

<https://www.youtube.com/watch?v=Mj4Y-r0EcaU&t=1319s>

<https://www.youtube.com/watch?v=4wi0G-v0Nko>



3.2.1 Les persones com a subjecte del treball social. Evolució de la terminologia

- ▶ En l'inici de la professió, sota la mirada del treball social tradicional, les i els professionals anomenaven les persones amb les quals treballaven "els casos"; a vegades també es deien "cas social" (traducció literal del *social casework*). D'altra banda, amb el servei social de cas es feia esment al mètode d'intervenció que consisteix a rebre una sola persona de manera individual per a conèixer la seua situació i d'aquesta manera elaborar un diagnòstic avaluatiu i una intervenció adequada que afavorisca el seu desenvolupament personal i social i l'ajuda en la resolució de les seues problemàtiques (De Robertis, 2003).



3.2.1 Les persones com a subjecte del treball social. Evolució de la terminologia

- ▶ En aquells primers moments, es va utilitzar el terme *client* per a distingir la persona involucrada del problema social. Aquest terme, es va incorporar al vocabulari a partir de la influència dels corrents psicològics i psicoanalítics.
- ▶ En el treball social modern, molts nuclis professionals van anar rebutjant aquest terme, ja que es pretén fugir de la relació clientelista que es pressuposa.
- ▶ L'èmfasi des del treball social es posa en la relació horitzontal i d'apoderament que s'estableix amb la persona atesa i ha sigut reemplaçat pels termes *usuari* o *beneficiari* (De Robertis, 2003).



3.2.1 Les persones com a subjecte del treball social. Evolució de la terminologia

- D'altra banda, la paraula *usuari*, en el dret civil francès, fa referència a la persona que té un dret real d'ús sobre un bé o una cosa que pertany a una altra persona. També es diu d'aquells que utilitzen un recurs públic o fan ús d'un espai públic.
- Aquest terme s'ha difós en el treball social, sobretot en els serveis de l'administració pública i tendeix a reforçar la idea de dret.
- D'aquesta manera, l'usuari utilitza un servei que està a la disposició de totes les persones i al qual té accés com a qualsevol altra (De Robertis, 2003).

3.2.1 Les persones com a subjecte del treball social. Evolució de la terminologia

- ▶ El terme *beneficiari* designa la persona que rep una prestació, un subsidi o una ajuda financera de qualsevol administració pública.
- ▶ Respecte a aquests dos termes, també es realitza una forta crítica, ja que el terme *usuari* ofereix una connotació utilitarista i el terme *beneficiari* també té una connotació que el vincula directament amb el mer fet de rebre una prestació, sense tenir en compte tot el treball d'apoderament que es realitza des dels serveis socials.



3.2.1 Les persones com a subjecte del treball social. Evolució de la terminologia

- ▶ Amb el canvi de la terminologia, es busca reduir el pes estigmatitzant de l'ajuda social, la qual sempre ha sigut associada a termes com *pobre, indigent, assistit*, etc., i restituir d'aquesta manera la reafirmació del dret de totes les persones a fer ús d'un bé comú disponible per a totes.
- ▶ Des del treball social, aquesta concepció de la persona com a ser individual va estar present des del començament.
- ▶ Felix Biestek (1960) afirmava ja que cada persona és diferent, que mereix la nostra atenció de manera particular i específica i no pot ser tractada de manera anònima o estandarditzada, perquè es tracta d'un ésser únic (De Robertis, 2003).

3.2.1 Les persones com a subjecte del treball social. Evolució de la terminologia

- ▶ En l'actualitat, la persona ja no és considerada solament en els seus aspectes individuals, sinó també en la seua dimensió social i col·lectiva.
- ▶ La persona forma part de la societat en la qual viu, comparteix una cultura i uns valors i està immersa en el context social amb les seues característiques socials, econòmiques i polítiques, així doncs, en un lloc i temps concrets.
- ▶ Al ser un ser social, la persona ja no és només una individualitat, sinó que al mateix temps és igual a totes les persones del seu entorn social, té els mateixos condicionants socioeconòmics, els mateixos drets i obligacions, i en certa manera, aspiracions compartides.
- ▶ Aquest concepte de persona s'ha vist enriquit amb una comprensió més àmplia i complexa de l'ésser humà com a ser social (De Robertis, 2003).

FONAMENTS DEL TREBALL SOCIAL

UNITAT 4: ÈTICA I DEONTOLOGIA DEL TREBALL SOCIAL

PROFESSORA: MARÍA JOSÉ BARBÉ VILLARRUBIA

CURS: 2020-2021



4.1.1 Conceptes bàsics, perspectives bàsiques i treball social

*Deontologia: part de l'ètica que tracta dels deures i principis que afecten una professió.

L'ètica com a aspecte fonamental de l'activitat professional de les treballadores i treballadors socials.

L'ètica impregna la relació entre persones usuàries i professionals.

Les treballadores socials es troben en moltes ocasions en dilemes ètics realment difícils i als quals no sempre saben donar resposta.

Exemple: dubtes sobre si respectar o no la confidencialitat de la informació relativa a les persones ateses, conflictes entre el principi d'autonomia i el de benestar, indecisió sobre permetre que determinada persona accedisca o no a una determinada informació...

4.1.1 Conceptes bàsics, perspectives bàsiques i treball social

Foot (2002) va definir “dilema ètic” com una situació en què l'agent moral es planteja què hauria de fer, troba raons a favor i també en contra, per la qual cosa sent incertesa sobre què fer. Per tant, el dilema ètic implica, en primer lloc, una pregunta sobre el deure: com he d'actuar?, però, a més, trobar raons contradictòries en un sentit i un altre. S'origina una situació dilemàtica entre una alternativa o l'altra; en definitiva, es crea una difícil situació d'incertesa, ja que es presenten dues alternatives el camí de les quals no ens convenç plenament.

4.1.1 Conceptes bàsics, perspectives bàsiques i treball social

Quan el subjecte pren una decisió “menys dolenta” i queda cert sentiment de lament o remordiment: els filòsofs morals el denominen “residu”. És per això que els dilemes morals creen tant de desassossec entre les persones professionals, i són tan incòmodes perquè tenen cert cost moral.

Per exemple, la treballadora social pot tenir dubtes entre respectar la llei o protegir la privacitat d'una persona usuària.

4.1.1 DILEMES ÈTICS EN TREBALL SOCIAL

Alguns dels principals dilemes ètics en treball social:

- Competència entre valors o principis. Justícia i igualtat (quan una persona sol·licita l'ingrés en un programa, però no compleix els requisits), entre confidencialitat o protecció de la vida (una dona maltractada que demana confidencialitat, però la seua vida està en risc).
- Competència entre lleialtats, per exemple, entre la persona usuària i la institució per a la qual es treballa. (Expulsió de la institució.)
- Qüestions relatives a la intervenció grupal i comunitària. Qüestions de confidencialitat, de conflictes d'interessos entre diversos grups, etc.

Importància i necessitat d'ètica en el treball social

A més de ser l'ètica un dels fonaments essencials del treball social, pot ajudar a millorar la qualitat dels serveis.

Encara que molts col·legis professionals han creat les seues comissions deontològiques, per recomanació del Consell General de Treball Social, la seua existència, funcions i competències encara no són molt conegudes entre els professionals mateixos. L'existència d'aquestes comissions parteix de la pròpia voluntarietat de les persones que decideixen formar part d'elles.

Importància i necessitat d'ètica en el treball social

Treball de recerca d'EFIMEC (Ètica, Filosofia i Metodologia de les Ciències) del Departament de Treball Social de la Universitat de Granada.

- El 82% de les persones enquestades van respondre que s'havien enfrontat alguna vegada a un dilema ètic en el seu treball.

Tipus de dilemes ètics més freqüents: la confidencialitat, el secret professional i el tractament de la informació.

Importància i necessitat d'ètica en el treball social / PRINCIPALS DILEMES

- **Informatització de les dades:** risc de maneig compartit d'equips informàtics. Claus d'accés personalitzades.
- **Realització d'informes sobre les persones usuàries:** no existeix un model d'informe estandarditzat, ni unes directrius clares sobre la informació que pot tenir o ha de tenir aquest document. A vegades fins i tot pot haver-hi pressions de polítics per a reflectir coses diferents de les que les professionals inclourien. La redacció de l'informe depèn de les capacitats de la treballadora social.
- **Accés als informes per part dels usuaris:** si la persona usuària ha de tenir accés complet al seu propi informe.

Importància i necessitat d'ètica en el treball social / PRINCIPALS DILEMES

- **Informació a tercers:** el deure d'informar o no a terceres persones és la situació que més dilemes ètics provoca. Cal donar informació a terceres persones quan aquelles ho sol·liciten? El dilema sorgeix quan la professional ha de decidir entre respectar el dret de la persona usuària a la privacitat i el dret d'altres persones (per exemple, altres professionals) a obtenir una certa informació sobre els usuaris.

Treball interdisciplinari, s'estableix què informació es pot compartir, però pot ser que sol·licite informació un altre professional fora del treball interprofessional i en aquest cas s'ha d'actuar amb màxima cautela.

Hi ha dos casos en els quals no sorgeixen problemes: quan sol·licita la informació un jutge i quan sol·licita la informació un professional que necessita coordinar-se.

Quan la informació se sol·licita des del col·legi, centre de salut, administració laboral, un familiar, etc., la persona ha de realitzar la sol·licitud per escrit i contrastar amb altres professionals, fins i tot amb el col·legi professional i el comitè d'ètica. Es respon també per escrit.

Importància i necessitat d'ètica en el treball social / PRINCIPALS DILEMES

- **Informar la persona usuària sobre els límits de la confidencialitat:** si el cas tindrà un tractament interprofessional, si es té obligació de comunicar unes certes informacions a una instància superior, si es té l'obligació de comunicar casos d'abusos, violacions, etc.
 - **Danys a tercers**, cas Tarasoff.
 - **Falta d'adequació de les estructures i desconeixement de la llei de protecció de dades:** espais compartits (si es parla per telèfon, l'altre s'assabenta). No tots els centres compten amb sales independents per a realitzar entrevistes.
- *oblit de documentació ja siga en format paper o electrònic.
- *comportaments inapropiats de les professionals mateixes: a vegades es poden mantenir converses confidencials que escolte una tercera persona (cafeteria).

Importància i necessitat d'ètica en el treball social / PRINCIPALS DILEMES

-Dilemes sobre l'autonomia de les persones usuàries en la presa de decisions. El respecte a l'autonomia dels usuaris és, en general, un dels pilars bàsics del treball social. Cal respectar les decisions dels usuaris, però fins a quin punt?

*conflictes entre autonomia i benestar: per exemple, respectar que una persona continue vivint sola malgrat tenir una demència senil avançada. El principi de benestar porta a pensar que aquesta persona estaria millor en una residència de la tercera edat. El conflicte més freqüent es dona a l'hora de valorar l'ingrés d'una persona en un centre residencial. No obstant això, hi ha altres casos en els quals es produeixen dilemes similars, com en temes d'adopció, en casos de maltractament, violència de gènere, o quan hi ha involucrats menors o persones amb diversitat funcional.

Importància i necessitat d'ètica en el treball social / PRINCIPALS DILEMES

En violència de gènere les TS tenen l'obligació de denunciar, però també cal valorar si denunciar aquest fet pot implicar greus conseqüències per a la dona maltractada o la seua família.

Paternalisme: en algunes ocasions, la persona pot esperar que la treballadora social prenga les decisions per ella i això pot comportar a un paternalisme no desitjat per la professional.

Importància i necessitat d'ètica en el treball social

- **Consentiment informat:** la persona usuària, com a ésser lliure, autònom i capaç de prendre les seues pròpies decisions, ha d'expressar el seu acord amb la intervenció que se li planteja. El consentiment informat ha de complir amb tres requisits:

1. Coneixement: la persona coneix què ocorrerà durant la intervenció o tractament, quins seran els resultats de la intervenció i què ocorrerà si no dona el seu consentiment per a la intervenció. S'ha d'oferir la informació sense que la persona afectada se senta sobrepassada per aquesta.

2. Voluntarietat: des de l'usuari drogodependent que vol iniciar un procés de desintoxicació però que no està molt convençut d'això, fins als casos en els quals la persona confia cegament en la treballadora social. Un cas extrem és el de l'usuari que decideix fer-se mal a si mateix de manera voluntària; la treballadora social ha d'intervenir per a evitar el mal?

El mateix deontològic de la professió limita l'autonomia dels usuaris, no sols en tant que puguen fer un mal greu a tercers, sinó també al professional o a si mateixos.

Importància i necessitat d'ètica en el treball social / PRINCIPALS DILEMES

3. Competència-capacitat: ocorre una cosa semblant al que passa amb la llibertat, igual que hi ha diferents graus de llibertat n'hi ha de competència. L'avaluació de la competència és una cosa molt delicada que requereix una valoració específica per part del personal especialitzat. En alguns casos de violència de gènere, les víctimes pateixen un gran detriment en la seua capacitat per a decidir, a causa del terror que les assola.

Importància i necessitat d'ètica en el treball social / PRINCIPALS DILEMES

- **Dilemes sobre el principi de justícia:** igualtat i justícia no són el mateix. Per exemple, quan cal establir prioritats entre diversos grups i recursos. A causa de l'excessiva burocratització dels serveis socials, a vegades a les professionals els agradaria dedicar més temps a un cas concret, però estarà prioritant aquest cas davant d'altres igualment importants.
- **Altres dilemes ètics** tenen a veure amb la incompetència d'un altre treballador social (43%). Hi ha casos d'ofertes de contraprestacions materials o econòmiques amb l'objectiu de mantenir una atenció prioritària (33,8%) i a vegades amb les relacions que s'estableixen amb la persona atesa (29,5%).

Conceptes bàsics II

Els serveis socials són el fruit del desenvolupament de l'estat democràtic i de dret en els quals aquest deposita el deure de millorar la vida de les persones:

- Dret als serveis socials.

L'estat és qui ofereix aquests serveis, però també:

- Tercer sector.

- Empresa privada.

Conceptes bàsics II

Entre les funcions d'aquests serveis socials, també estan les de prevenció i anticipació, a fi d'impedir que augmente la vulnerabilitat de les persones a les quals es dirigeixen.

Els principals objectius dels serveis socials són:

- Justícia social.
- Integració.
- Cohesió social.

En última instància, la seua intenció és promoure un model de societat en la qual els qui la integren tinguen, sense distinció, l'oportunitat de viure amb dignitat i autonomia. En definitiva, el tipus de serveis socials, la seua agenda i la seua manera de procedir diuen molt d'una societat: de quina classe és i de quin tipus vol ser.

Diferències entre qüestions, problemes i dilemes ètics

- **Qüestions ètiques:** impregnen la vessant laboral del treball social (incloent el que semblen ser problemes “legals o tècnics”, en tant que el treball social té lloc en el context de l'estat del benestar, basats en els principis de justícia social i benestar públic. (Per exemple, donar una plaça d'aparcament a una persona amb diversitat funcional.)
- **Problemes ètics:** sorgeixen quan la treballadora social veu que la situació implica una decisió moral difícil, per exemple, quan decideix rebutjar la sol·licitud d'una persona necessitada perquè no compleix amb algun dels requisits.
- **Dilemes ètics:** es produeixen quan la treballadora social afronta una elecció entre dues alternatives igualment inadequades que poden implicar un conflicte de principis morals i no és clar quina elecció serà la correcta.

Qüestions ètiques en el treball social

1. Qüestions sobre drets individuals i benestar: el dret de la persona atesa de poder seguir les seues pròpies decisions i eleccions i la responsabilitat de la treballadora social de procurar el benestar de la persona atesa.

2. Qüestions sobre el benestar públic: els drets i deures d'altres persones diferents de la persona atesa; la responsabilitat de la treballadora social cap a la seua institució contractadora i la societat; el foment del major bé per al major nombre de persones.

3. Qüestions sobre la desigualtat i l'opressió estructural: la responsabilitat de les professionals de l'acció social de desafiar l'opressió i treballar pels canvis en les instàncies polítiques i en la societat.

Sovint es produeixen conflictes entre drets, responsabilitats i interessos tant dins de les diferents categories com entre aquestes.

Ètica vs. moral

- Distinció entre moral i ètica: la primera és viscuda i la segona és pensada.
- La moralitat implica una vivència quotidiana d'adhesió a valors, principis i normes.
- La moral és el codi de valors i normes a partir dels quals jutgem els actes com a correctes o incorrectes. Inculca hàbits a partir de la repetició quotidiana.

En canvi, **l'ètica** és:

- La reflexió crítica i racional sobre la moral. Es concep d'aquesta manera com una actitud reflexiva i des d'una distància teòrica.
- Requereix maduresa argumentativa, perquè es caracteritza per la necessitat d'argumentar les decisions que prenem.
- L'ètica reflexiona sobre la moral a fi d'esbrinar per què és respectable o no.

Ètica vs. moral

Si assumim la distinció entre ètica i moral, no tenim més que dues opcions davant de la diversitat de morals:

1. Jutjar les morals des del **relativisme**, ja que no hi ha un criteri ètic imparcial ni universalment vàlid, i en conseqüència tot val; en aquest sentit, tota moral és digna de respecte pel simple fet de ser la moral d'algú, o

2. defensar que sí que existeixen criteris universals propis d'una **ètica cívica**, més enllà d'una moral concreta, des dels quals afirmem que existeixen morals il·legítimes i morals legítimes i que, per tant, ni tot val, ni tot dona el mateix. Si aquest és el cas, l'ètica pot revelar morals no respectables i argumentar que no n'hi ha prou que una societat, una persona o un col·lectiu tinga determinats valors o pràctiques perquè aquestes siguin legítimes.

*Per a viure juntes en societat, necessitem criteris compartits i límits a les accions i formes de vida en general. L'ètica no critica el relativisme moral, perquè la seua existència és innegable, mentre que les morals són productes històrics i culturals; simplement defensa que moltes opcions morals són vàlides, però no totes valen ni totes donen el mateix.

L'ètica en els serveis socials

- Els professionals dels serveis socials han de qüestionar-se la seua manera habitual de conducta; han d'actualitzar les seues respostes segons les lleis, les noves maneres de ser i de fer de les societats i els coneixements sobre l'eficiència de les seues pràctiques i programes.
- En un treball exercit amb responsabilitat, ningú hauria de limitar-se a complir ordres i aplicar la llei com si fora un robot.
- Per això, en les professions vinculades als serveis socials és fonamental aquest ingredient ètic de reflexivitat, de distància crítica, que respon, fins i tot, a la forma en la qual es fan les preguntes en una entrevista.

L'ètica en els serveis socials

- L'ètica aplicada exigeix coneixement i organització.
- No és fàcil saber què és el bé o què és el mal, ni tampoc dur-los a terme.
- L'ètica aplicada als serveis socials consisteix a assumir responsabilitats en condicions d'incertesa i a gestionar riscos.
- La complexitat és tal que, per això, des de l'ètica es recomana que es prenguen decisions de la manera més raonable possible.
- Si cal, quan el nivell de risc és molt elevat, a partir de la deliberació de l'equip de professionals.

L'ètica en els serveis socials

- L'ètica en els serveis socials crea moral: no podem quedar-nos estancats en la mera crítica negativa, en la simple denúncia i fer explícits conflictes.
- La imbricació (interrelació) de teoria i pràctica és essencial en l'ètica aplicada en general i en els serveis socials en particular, perquè l'èxit d'una teoria és el seu èxit en la pràctica.
- No pot fallar cap de les dues dimensions: ni la reflexió teòrica ni la seua posada en pràctica en la realitat.
- Els principis guien, orienten i contenen valors que es concreten i encarnen en les accions.

L'ètica en els serveis socials

Les decisions es prenen a partir d'un nivell de risc raonable, donant raons, jerarquitant valors i recursos, i després, avaluant l'actuació, per a corregir, millorar i compartir.

Existeix el risc d'equivocar-se. Per descomptat, els comitès i els professionals s'equivoquen, estan sotmesos a diferents pressions:

- d'ideologies provinents de les majories
- del marc jurídic al qual es deuen
- de les mateixes persones o col·lectius atesos

L'ètica en els serveis socials

L'ètica recorda a les professionals i les organitzacions el deure d'argumentar les decisions.

Els serveis socials, abans d'intervenir, han d'explicar amb claredat

- què fan
- on estan
- què ofereixen
- com treballen

*La confiança no serà duradora sense coherència ni continuïtat.

*Tota intervenció social és dinàmica i es dirigeix a augmentar el poder, la capacitat, mitjançant recursos econòmics, relacionals, emocionals, cognitius i morals.