

Treball social, serveis socials i intervenció educativa

Teresa Montagut*

El treball social fa referència a l'activitat dirigida a atendre i cobrir les necessitats socials. Té com a objectiu millorar la qualitat de vida dels individus, grups o comunitats, promovent el desenvolupament de les capacitats individuals i actuant sobre el medi per tal de crear les condicions favorables per a la seva consecució.

El treball social sorgeix amb el desenvolupament de la industrialització¹ per donar resposta a les noves problemàtiques d'exclusió que es desprenen d'aquest procés. Com a conseqüència de les migracions del camp a la ciutat i el procés d'individualització que comporta el nou ordre social², la ruptura de les xarxes de solidaritat en les comunitats rurals genera l'aparició de diverses formes d'intervenció en la comunitat per tal de fer minvar els efectes que -per manca de legislacions o de recursos- patia una part de la població.

Fins després de la Segona Guerra Mundial el treball social no és assumit com una responsabilitat dels governs en gairebé tots els països de capitalisme avançat. Aquest fa que es creïn polítiques específiques i professionals responsables per dur-les a terme. En els estats del benestar, no només s'exigeix que els serveis socials satisfacin les necessitats bàsiques de les persones quan calgui, sinó també que això es faci de manera que es respecti la dignitat i el valor de cada individu, tractant de veure les persones i les seves necessitats con un tot indissociable.

*Llicenciada en Ciències Econòmiques, doctora en Sociologia i professora de la Universitat de Barcelona. Entre els treballs cal destacar: *Democràcia i Serveis Socials* (1994), «Les entitats no lucratives com a instruments de política social» a *Estat, Nació i Societat Civil*, (en premsa) i coautora de «Teoria Social i Estat del Benestar» a la *Revista Catalana de Sociologia*, núm. 1 (1995).

Adreça professional: Departament de Sociologia i Metodologia de les Ciències Socials. Universitat de Barcelona, Diagonal, 690, 08034 Barcelona. Tel. 402 18 03 - Fax. 280 23 78

- (1) En les societats preindustrials, l'ajut als pobres i als necessitats tenia un caire benèfic i assistencial, que es canalitzava bàsicament a través de l'església o dels senyors feudals. No podem parlar de treball social en aquestes societats.
- (2) Vegeu les aportacions de G. Simmel a *Sociologia* sobre l'individu i la ciutat o bé les de F. Tönnies a *Comunitat i Associació* sobre el canvi de les relacions socials comunitàries a associatives, obres escrites a finals del segle XIX.

L'assistència social pública es canalitza per mitjà de les polítiques de serveis socials que formen part d'un conjunt de polítiques més ampli que s'anomena política social. La política social és una de les característiques que permeten definir els estats moderns del benestar. Ara bé, el terme «serveis socials» té significat diferent segons el país. L'accepció més àmplia inclou, sota aquest concepte, un conjunt d'activitats i prestacions que abracen: la sanitat, la seguretat social, l'educació, l'habitatge, les polítiques d'ocupació i els serveis socials (en sentit estricte). L'accepció més reduïda (aquella que, entre d'altres països, s'utilitza a l'estat espanyol) fa referència a la cobertura d'aquelles problemàtiques relacionades amb determinades necessitats individuals: serveis a la infància, a l'adolescència, a les deficiències, a les drogodependències i a la vellesa; o bé amb necessitats o problemàtiques que presenten determinats col·lectius: situacions de pobresa, de marginació o de problemes ètnics, i les necessitats d'assistència que se'n deriven. Quan s'utilitza el terme de serveis socials en un sentit ampli, aquestes prestacions es qualifiquen com «serveis personals».

Podríem dir que la història dels serveis socials és la història del reconeixement de necessitats i de l'organització de la societat per satisfer-les. Les necessitats humanes responen, en cada societat i en cada època, a un determinat nivell de domini de les forces naturals, a una concepció i administració del temps, a unes formes de refinament, a uns valors i a unes formes particulars entre individu i comunitat. Les necessitats humanes no només responen a un metabolisme elemental amb la natura. Tenen la seva arrel biològica en els estats d'indigència, però són construccions socials, construccions humanes dels individus en societat. Aquestes són un producte o resultat de l'acció humana i, per tant, evolucionen i es transformen formant part del procés històric de les societats.

Recentment, s'ha generalitzat la utilització del concepte de necessitat com a criteri normatiu per a l'assignació dels recursos en els àmbits de l'assistència sanitària i en el dels serveis socials. Això, no obstant, l'aplicació de la categoria de necessitat social al discurs científic exigeix una definició prèvia i rigorosa, molt difícil de formular³. Es tracta la necessitat com un judici implícit sobre les prioritats en l'assignació dels recursos. Aquest judici suposa la predicció i avaluació de les conseqüències esperades de polítiques alternatives relacionades amb els seus costos. És un judici afectat per valoracions i prioritats, i per les hipòtesis de causa i efecte, a més de les característiques de cada situació i de la possible conducta dels subjectes.

(3) Vegeu l'estudi i discussió sobre les diferents teories de les necessitats humanes, fet per Doyal i Gough (1994).

Es tracta, a més, d'un judici social, encara que estigui fet per individus, basat en l'experiència professional sobre el benestar dels usuaris, fet per una tercera instància en interès de la societat en el seu conjunt (Davies, 1968).

Els serveis socials tenen com a objectiu la satisfacció de les necessitats socials que no són cobertes pels mecanismes de mercat. Ara bé, la complexitat de les polítiques en el camp dels serveis socials ens obliga a plantejar una anàlisi més completa. D'acord amb I. Gough (1980), i també com assenyala S. Sarasa (1993), podem dir que tots els serveis socials combinen elements de control i de provisió dels serveis. Per una banda, aporten mitjans que tenen com a fi incrementar el benestar de la població atesa, però, d'altra banda són un mitjà que permet preservar les relacions socials existents, afavorint una certa harmonia social o facilitant la governabilitat de les societats. Com assenyala Álvarez-Uría (1993), el treball social està carregat d'una ambigüitat inevitable i és dissenyat a partir de la política per fer front els efectes de l'ordre polític i econòmic que articulen la vida social. A més, cal tenir present que les institucions d'aquest sector poden ser, en els seus efectes, regressives o redistributives totalitàries o democràtiques, disgregants o integradores, com qualsevol altra institució.

També es defineixen els serveis socials com aquelles polítiques adreçades a reduir els problemes socials. Però el reconeixement de l'existència d'un problema social és tan difícil com la definició d'una necessitat social. Els problemes socials són de caràcter històric. Per exemple, en les societats preindustrials, la pobresa no era considerada com un problema social, sinó que era un component més de la vida social. L'evidència d'un problema social prové de dues fonts possibles. D'una banda, de les mancances objectives d'una societat i de l'altra banda de la decisió subjectiva dels que, en nom d'aquesta societat, qualifiquen aquesta mancança de problema social.

Ja hem vist que l'origen d'una necessitat i, fins i tot, de la demanda social que comporta, se situa en l'esfera de la política. Les accions públiques són formes culturals, amb retòrica i els ritus propis. Des d'aquest punt de vista, un problema públic és una construcció social, un fet cultural que obeeix una determinada estructura de coneixements i de valors.

Podríem considerar que la pobresa apareix quan no s'arriba a un nivell de vida acceptable, si prenem com a base allò que és «normal» per a la societat. Així, avui considerem que una persona és pobre si no té prou recursos per gaudir d'una forma de vida acceptable. Aquest punt de vista considera que les persones tenen necessitats socials, emocionals i culturals, a més de les necessitats materials bàsiques. La pobresa implica la marginació, l'aïllament i

un grau important de desigualtat, a més de la manca de diners. Caldria establir plantejaments nous que ens permetessin allunyar-nos de la divisió en categories dels problemes socials.

Al costat de les dificultats de precisar els conceptes que fan referència al treball social i als serveis socials, se'ns presenten d'altres problemàtiques al voltant dels serveis socials, en sentit ampli. La investigació social ha posat en evidència que, moltes vegades, els recursos destinats a la població més necessitada són captats per altres capes socials que comparativament estan en millors condicions. Ens arriben diversos estudis ⁴ que demostren que molta de la gent atesa per diferents serveis públics és el grup de població situat en les classes mitjanes. Aquestes tenen accés a una sèrie d'actituds socials, a una xarxa de contactes, més seguretat en ells mateixos i en els seus recursos. És a dir, tenen més capital cultural -en expressió de Bourdieu-, que els atorga avantatges, en un sistema administrat per l'estat i que està fortament burocratitzat, als quals s'ha d'afegir el privilegi de disposar de més diners en un sistema de mercat (Taylor-Gooby, 1991), sense oblidar que són, a més, els que tenen el control directe sobre els serveis. Els sectors que tenen els costos més alts d'assistència social són la classe mitjana i alta (Titmuss, 1965), que són, alhora, els que més se'n beneficien. Això ve determinat per les diferències en educació i salut i també per la inexistència de discriminacions positives dins dels serveis socials. L'evidència més ben establerta i clara evidència entre classe social i demanda de serveis de salut es troba en el camp de la prevenció. Existeix un clar biaix a favor de les classes mitjana i alta en l'ús dels serveis de sanitat, com per exemple en: la planificació familiar, l'atenció pre i postnatal, les vacunes, els serveis de dentista i les proteccions contra el càncer (Foster, 1983). Aquest biaix pot ser explicat o bé per característiques de la pobresa: individus que han de resoldre problemes immediats i no poden afrontar possibles problemes en el futur, o bé per la diferència entre els costos i els beneficis que representa per a cada sector. La classe treballadora no té tant de temps per anar al metge com els professionals o dirigents (tenen més control en el lloc de treball), i alhora tenen més dificultats per a expressar-se i comunicar-se amb els metges. En definitiva, costos més alts i beneficis més baixos. Tot i això, si bé sembla cert que la prestació directa dels serveis de benestar no ha aconseguit les fites d'igualtat que es proposaven sí que ha servit, en canvi, com a estratègia per cobrir uns determinats nivells mínims per a tota la població.

(4) Vegeu, per exemple, els estudis de Julian Le Grand (1982) sobre la política social anglesa, en el qual demostra com les estratègies d'igualtat no han tingut els resultats esperats. Els recursos públics en sanitat, educació, habitatge i transports han afavorit sistemàticament les capes mitjanes en lloc dels col·lectius més necessitats.

Hi ha diferents sectors lligats a l'exercici del treball social. Juntament amb el desenvolupat per la xarxa tradicional de suport i ajut a les famílies i veïns trobem els sectors de voluntaris que canalitzen i organitzen l'altruisme individual i, a més, l'important grup dels professionals dels serveis socials. Quan va començar, el treball social era vinculat a la professió dels assistents socials, però la complexitat de les societats modernes, el procés d'exclusió i les dificultats que ha comportat el desenvolupament del capitalisme per a importants grups de població, ha anat diversificant l'activitat professional del treball social. A Espanya, hi trobem bàsicament tres professions relacionades: assistents socials, educadors socials i treballadors familiars. Els assistents socials dirigeixen la seva acció a l'ajut de persones i grups per resoldre els problemes que els afecten. Els educadors socials fan una acció educativa per tal que aquells individus o grups que, per les raons que sigui, han quedat al marge de la vida social puguin trobar els llaços que els uneixen a la societat. Els treballadors familiars desenvolupen diferents activitats d'ajut a domicili per tal d'afavorir l'autonomia de les persones amb dificultats, dins el seu domicili.

Els col·lectius i les problemàtiques ateses per aquests professionals són molt amplies. Els serveis socials atenen els problemes que tenen els individus o grups que formen part dels sectors més vulnerables -ja sigui per raons de gènere, d'edat o de dificultats específiques- de la població: famílies amb problemes de rols, dones, joves, vells, minusvàlids, presos, minories ètniques, drogodependents, immigrants o d'altres col·lectius amb necessitats com ara malalts de la SIDA, captaires, nens o dones maltractades, o d'altres problemàtiques emergents).

Un grau afegit és el risc de marginació o estigmatització dels usuaris dels serveis socials. En els llocs i el temps en què els valors del mercat són els dominants, la pobresa es transforma en la forma de penalització més profunda. Existeix tot un procés cultural que provoca l'estigma als serveis socials i als seus usuaris, ja que una gran proporció dels usuaris dels serveis socials han estat marginats per les experiències adverses del mercat econòmic. Aquesta situació els aboca als serveis. Desigualtats en els coneixements i experiències, reforcen sentiments de dependència i d'inferioritat, i aquestes formes de desigualtat persisteixen en les relacions de benestar. Dependència, compassió i estigma: les relacions entre allò que dona i allò que rep són sempre desiguals, i per tant, dificulten la pretesa modificació de les desigualtats.

Assenyalàvem que la intervenció educativa del treball social es vehicula a través dels educadors socials. Una tasca educativa dels serveis socials és potenciar, en les persones que han quedat al marge dels circuits que generen solidaritat social, els lligams necessaris que els permetin sentir-se ciutadans -el més important d'aquests

és el treball assalariat que permet un grau d'autonomia suficient-. Ara bé, per «crear» ciutadans cal que tothom pugui tenir accés als recursos de la comunitat. Tanmateix, educar contra l'estigmatització i la dependència dels serveis socials, és a dir, educar per a l'autonomia, només serà possible si es poden posar en funcionament mesures perquè tots els ciutadans tinguin accés a les institucions -ja siguin productives o educatives- de la societat.

Des d'un altre punt de vista, un segon objectiu educatiu seria el de revitalitzar la qüestió moral o cívica de la població. Aconseguir que els ciutadans entenguin que el treball per a la igualtat és un treball col·lectiu i una obligació moral de tots els individus envers la societat. Cal, doncs, dirigir el treball social cap a la comunitat.

Referències bibliogràfiques

- ÁLVAREZ-URÍA, F.: a «La crisis del trabajo social», a *Claves*, núm. 34, juliol-agost, 1993.
- DAVIES, B.: *Social Needs and Resources in Local Services*. Londres: Michael Joseph, 1968.
- DOYAL, L; GOUGH, I.: *Teoría de las necesidades humanas*. Barcelona: Icaria/Madrid: Fuhem, 1994.
- FOSTER, P.: *Acces to Welfare. An introduction to welfare rationing*. Londres: The Macmillan Press, 1983.
- LE GRAND, J.: *The Strategy of Equality*. London: Unwin Hyman, 1982.
- MARSHALL, T.H. *Social Policy in the Twentieth Century*, London: Hutchinson University Library, 1965.
- MONTAGUT, T.: *Democràcia i Serveis Socials*. Barcelona: Hacer, 1994.
- MONTAGUT, T.; SARASA, S.: «Teoria Social i Estat del Benestar», a *Revista Catalana de Sociologia*, núm. 1. Barcelona: Institut d'Estudis Catalans/Associació Catalana de Sociologia, 1995.
- SARASA, S.: *El servicio de lo social*. Madrid: Inersio, 1993.
- SIMMEL, G.: *Sociologia*. Barcelona: Edicions 62/Diputació de Barcelona, 1988.
- TAYLOR-GOODY, P.: «La privatización y el futuro del estado de bienestar británico», a RODRÍGUEZ CABRERO (comp.): *Estado, privatización y bienestar*, Barcelona: Icaria /Madrid: Fuhem, 1991.
- TITMUS, R.: *Política Social*. Barcelona: Ariel, 1982.
- TÖNNIES, F.: *Comunitat i Associació*. Barcelona: Edicions 62/Diputació de Barcelona, 1984.

Paraules clau

Pedagogia social

Societat

Benestar

Política social

Treball social

Abstracts

El artículo apunta pautas para el análisis del trabajo social y de los servicios sociales como políticas que permiten su desarrollo. Con la aparición de los estados del bienestar, el trabajo social es asumido por el estado. La cobertura de las necesidades sociales se convierte en una responsabilidad de los gobiernos. Un trabajo social educativo debe aportar elementos para establecer los lazos necesarios que permitan a todos los individuos sentirse ciudadanos de un país.

L'article donne des règles pour l'analyse du travail social et des services sociaux en tant que politiques qui permettent son développement. Avec l'apparition de l'État providence, le travail social est assumé par l'État. La couverture des besoins sociaux devient la responsabilité des gouvernements. Un travail social éducatif doit apporter des éléments pour établir les liens nécessaires qui permettront à tous les individus de se sentir citoyens d'un pays.

The article notes criteria for an analysis of social work and the social services as policies which allow it to develop. With the emergence of the welfare states, social work is taken over by the state. Coverage of social needs becomes the responsibility of governments. Educational social work must provide elements to establish the ties which all individuals need in order to feel that they are citizens of a country.