

# alimara

Revista de Treball Social  
Època 5 / número 55 / Març 2011



Consell de  
Mallorca



**Núm 55**

Època 5. Març 2011

Edita: Institut d'Afers Socials  
Consell de Mallorca

Coordinació i redacció:  
Servei de planificació i documentació.  
General Riera, 67  
07010 Palma

Els articles d'aquesta revista expressen únicament l'opinió  
dels seus autors.

## **Reflexions sobre el passat, present i futur del/de la treballador/a social en els serveis socials municipals**

**Margalida Regis Sansó**

Treballadora social  
Presidenta del Col·legi Oficial de Treball Social de les Illes Balears

**Neus Buendía García i  
Laura Lorenzo Gómez,**

Treballadores socials i  
vocals del Col·legi Oficial de Treball Social de les Illes Balears

### **RESUM**

*La concepció del treball social ha anat canviant amb el pas del temps i més a més amb l'actual conjuntura econòmica i social. Es requereixen noves respostes davant noves problemàtiques, fet que està generant entre els professionals serioses dificultats per poder engranar els valors del treball social amb les demandes actuals.*

El present article pretén fer una reflexió sobre la figura del/de la treballador/a social a l'àmbit municipal des de la creació dels primers equips d'atenció primària fins el dia d'avui.

Fins als anys vuitanta, els serveis socials varen ésser concebuts des de "la beneficència i la caritat" és a dir, anaven dirigits a persones en situació de marginació i l'atenció que donaven era de caire assistencial, reparador i voluntariós.

La carta social europea de 1961 ja va definir els serveis socials com a "... serveis que, utilitzant mètodes de treball social, contribueixen al benestar i al desenvolupament dels individus i dels grups en la comunitat i a la seva adaptació a l'entorn social".

A Espanya va ser en els primers anys de la dècada dels vuitanta quan es varen començar a implantar els serveis socials, definits com les formes organitzades i institucionals d'atenció social, que fan servir professionals per a aquesta atenció. Es tracta de centres o serveis creats per institucions públiques o privades, la finalitat dels quals és precisament prestar una determinada atenció.

La professionalització dels serveis socials va produir un canvi de concepció, els punts més característics que s'assenyalaven eren:

- Els serveis socials no funcionen sols per reparar les situacions de marginació, sinó sobretot per prevenir-les i donar suport a les persones i grups que ho necessiten per enfrontar-se als seus problemes, per això van dirigits a tota la població.
- Concebre l'atenció que ofereixen com un dret que tenen tots els ciutadans i una obligació dels poders públics.
- Afavorir i possibilitar la vida de totes les persones al seu entorn habitual i sols en situacions extremes facilitar l'internament a institucions tancades.
- L'usuari dels serveis socials s'ha de considerar com un subjecte autònom amb capacitat d'autodeterminació i que, en conseqüència, els serveis socials, han de actuar de forma que promoguin la seva autonomia, la seva inserció social i la seva participació activa en la vida social.

La Llei de Bases de Règim Local (LBRL 5/1985) va ser la primera en reconèixer com a competència municipal la prestació de serveis socials a l'article 25.2 k): "el municipi tindrà competències dins els termes establerts a la legislació estatal i de les comunitats autònomes".

A la Comunitat Autònoma de les Illes Balears es va aprovar la primera Llei d'Acció Social l'11 de febrer de 1987 (derogada per l'actual Llei de Serveis Socials de les Illes Balears 4/2009, d'11 de juny) on s'estableixen les competències de les diferents administracions públiques.

El Pla de Prestacions Bàsiques (PPB) de l'any 1988 estableix un compromís entre les tres administracions públiques (central, autonòmica i local) per oferir uns serveis socials bàsics, generals, comunitaris o d'atenció primària.

Tota aquesta legislació va crear els pilars necessaris per poder desenvolupar la tasca del treball social en l'àmbit municipal. Malgrat això, no concretava com es crearien els centres de serveis socials generals (atenció primària), com es faria la zonificació i tampoc quina seria la composició i el nombre de professionals que formarien cada equip. Això va fer que cada Ajuntament organitzés els seus serveis socials generals segons les seves pròpies prioritats.

Segons l'equip de govern, s'ha prioritzat més un tipus d'intervenció individual-familiar envers la intervenció grupal-comunitària, ja que els resultats són més

visibles i a curt termini. La valoració del treballador social és que invertir en prevenció i integració és més efectiu ja que es redueix l'atenció de casos individual-familiar i es donen eines perquè els individus, grups i comunitat en general s'autogestionin i siguin autònoms per resoldre les seves pròpies dificultats.

Els primers anys, els treballadors socials feien intervenció individual i comunitària en els barris, ja que el volum de casos que es treballaven individualment ho permetia, però aquesta situació, amb el temps, va anar canviant. Aquest fet va ser viscut pels treballadors socials com una pèrdua en el seu àmbit competencial.

Podem dir que quan es varen crear els centres municipals de serveis socials el professional de referència era el/la treballador/a social. Els equips estaven formats per l'auxiliar informador, treballador/a familiar, educador/a de medi obert (actualment educador/a social) i psicòleg social. Aquest fet ja permetia fer intervencions des d'un vessant interprofessional, entès com "un plantejament molt integrat en el diagnòstic i en la intervenció on els professionals desenvolupen objectius comuns a treballar, tot i fer contribucions diferents" (Falck, 1997).

La càrrega professional ha anat generant un clima d'insatisfacció que ha afectat el model d'intervenció que es plantejava alternatiu a la beneficència; ajudar la persona a fer el seu propi procés, des d'ell i amb ell, acompanyant-lo i donant-li la possibilitat de prendre consciència de la seva realitat i decidir cap on vol anar. Per poder treballar des d'aquest model es requereix dedicació, disponibilitat i això és el que ara manca a causa de l'excessiva burocratització i sobrecàrrega de feina.

Pel que fa al present del treball social, volem compartir amb vosaltres la sensació, el sentiment que s'està despertant entre els/les treballadors/es socials quant a la pràctica pròpia del treball social. Comentaris com "sóc un mer gestor de recursos, no sé com poder ajudar aquesta família a millorar la seva situació econòmic-social, no tinc temps de dedicar a aquella família el temps que necessita..." es comparteixen entre els treballadors socials de base.

Se'ns vincula, ara més que mai, amb la part econòmica-laboral i amb la conseqüent tramitació de recursos; i nosaltres ens demanem, el treballador social, no incideix en altres àrees?

La urgència econòmica, ens fa oblidar la part d'anàlisi de la situació tan necessària i imprescindible per poder fer un abordatge integral?

No podem oblidar que el treballador social és especialista en elaborar diagnòstics socials així com ajudar les persones, els grups i les comunitats a desenvolupar les seves capacitats de manera que els permeti resoldre els problemes individuals i col·lectius.

Els treballadors socials ens trobem davant de continus debats ètics. Per una banda, la gent demana la cobertura de necessitats bàsiques i per una altra ens veiem obligats a vincular les prestacions econòmiques a un bon procés de millora de la persona.

Què passa si la persona no vol canviar aquesta situació? Hem de donar resposta a aquesta necessitat bàsica? Estam atemptat contra els drets humans?

Per una altra banda, els recursos-prestacions econòmics amb els quals es compta, tant des dels serveis socials com des dels sistemes de protecció social, són escassos i insuficients. Hem de ser nosaltres, treballadors socials, que fem la porgada de qui se'l mereix i de qui no?

La nostra por és que davant d'aquesta necessitat de resposta immediata, de la sobrecàrrega de feina, de l'excessiva burocratització, podem perdre de vista que com a treballadors/es socials som un recurs en sí mateix i que hem de lluitar per

intervencions pròpies del treball social com la preventiva, de capacitació i de modificació, entre d'altres.

La crisi econòmica i els canvis socials fan que el perfil dels usuaris que avui en dia acudeixen als serveis socials estigui canviant. Hem passat dels usuaris històrics d'atenció primària, com ara els discapacitats o persones en risc d'exclusió social, a un perfil de població més general. La Llei de la Dependència (39/2006, de 14 de desembre) i la nova Llei de Serveis Socials concedeixen unes prestacions abans no contemplades amb l'antiga Llei d'Acció Social i que arriba a un camp molt més ampli de població. Tot això es tradueix en més drets, més prestacions i un major volum de demandes als serveis socials comunitaris bàsics.

El que també és un fet és que tots aquest canvis fan que els actuals usuaris de serveis socials siguin més coneixedors dels seus drets i reclamin la seva cobertura. Més que mai es necessiten criteris clars, així com una cartera de serveis socials ben definida.

La nova Llei de Serveis Socials 4/2009 contempla la creació d'aquesta cartera de serveis que atorgarà drets subjectius i universalització de prestacions.

La nostra feina de treball social va encaminada a orientar, a donar suport emocional, acompanyament a la persona en situació de crisi, a donar pautes perquè els usuaris siguin autònoms i responsables de la seva pròpia vida. Aquesta és l'essència primera del treball social i si això no existeix, no existeix el treball social.

#### BIBLIOGRAFIA

**Ajuntament de Palma** (1990). Instruments de Treball Social 2.

**Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.** (1989) Codi d'ètica.

**Consejo General de Colegio Oficiales de Diplomados en Trabajo Social** (2009). Miradas al Trabajo Social.

**"FER CIUTAT"**. Revista de l'Àrea de serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona, núm. 13-14 (octubre 85-maig 86).

**Galofré, A.** (1999) Las iniciativas públicas para la mejora de servicios. INTRESS

**Gutiérrez Resa, A.** El plan concertado de prestaciones básicas de servicios sociales en España. Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS) 93/01 pàg. 89-130.

**Llei 9/1987**, d'11 de febrer, d' Acció Social de les Illes Balears.

**Llei 4/2009**, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

**Llei 39/2006**, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència.

**Revista de Treball Social** (RTS): núm. 95 (setembre 1984), 96 (desembre 1984), juny (1985).