



Arxiu històric FUNDACIÓ JAUME BOFILL

# Tècniques de Treball Social

Teresa Font  
Empar Porcel

FEBRER 1982

FUNDACIÓ  
*Fundació*  
JAUME  
*Jaume*  
BOFILL  
*Bofill*

CAPÍTOL PRIMER  
CONSIDERACIONS GENERALS

## INTRODUCCIÓ

La bibliografia sobre treball social publicada a Espanya amb material íntegrament espanyol és escassa. En consultar-la ens adonem que manca "teoria" del treball social. I en dir "teoria" no ens referim només a la seva fonamentació teòrica ni a la teleologia del treball social; també trobem a faltar aquella teoria que esdevé suport de la pràctica professional.

Aquesta pràctica professional es concreta en unes tècniques que el treball social manlleva, en gran part, d'altres disciplines: la sociologia, l'antropologia, la psicologia.

Aquestes ciències o disciplines construeixen llur marc teòric amb unes tècniques adequades per experimentar, per treballar i per avançar en el coneixement de la realitat tant de l'home com dels grups, les comunitats i la societat en general.

Un bon coneixement d'aquestes tècniques per part dels assistents socials permet de millorar, d'una banda, el treball social, car li subministra el marc teòric en què pot esdevenir ciència social aplicada, i d'aportar, de l'altra, nous coneixements a les altres ciències, amb la qual cosa es tancaria el cercle de la investigació.

Per a l'assistent social, aquestes tècniques són els instruments de treball. Atesa la mateixa indefinició de la demanda, ha d'aplicar-les amb esperit creatiu segons cada moment i cada situació.

El professional del treball social s'encara amb situacions problemàtiques sempre noves del moment que es tracta de fenòmens humans la característica més genuïna dels quals rau en la seva irrepeticibilitat. Així, l'aplicació de les tècniques es converteix en art en demanar que, d'aquests instruments, hom n'empri només els aspectes idonis per resoldre el problema concret. Però la irrepeticibilitat dels fets i de la utilització de les tècniques no priva que existeixin un marc teòric per al professional i un mètode que li

permeti de sistematitzar l'estudi del problema i la seva intervenció professional posterior.

En aquest país, els assistents socials han cercat una pràctica d'acció, un sistema bàsic de procediment que articula i engloba un seguit de tècniques, un seguit d'intervencions sobre la realitat en què actuen.

Amb aquest llibre, "TECNQUES DE TREBALL SOCIAL", els autors provem d'exposar una filosofia i una pràctica del treball social: volem explicitar el marc filosòfic al qual ens adherim, conscients que n'és un entre tants, perquè després s'entenguin, de primer, els plantejaments metodològics i les tècniques que presentem i, a continuació, la manera d'intervenir i de resoldre els problemes, els quals ens serveixen d'exemples pràctics.

El nostre objectiu explícit en escriure el llibre és presentar una sèrie de tècniques que emprà l'assistent social en el seu treball i explicar llur fonament teòric en les ciències socials; mostrar, fins on és possible, la relació entre ciència i tècnica; veure per què i com són aplicades dins el marc del treball social i de les ciències socials en general.

D'acord amb això, hem estructurat el llibre en diferents capítols de divers pes específic en relació al conjunt. En el primer exposem aquest marc filosòfic i teòric de què partim. Hi definim, a més, els conceptes més utilitzats en el treball social d'acord, sobretot, amb la interpretació que en fem, la qual cosa facilita la comunicació i la discussió, si s'escau, de les nostres propostes. El segon capítol vertebrà el llibre: relaciona les tècniques amb les etapes del mètode; el presentem en forma de classificació esquemàtica, seguint aquest criteri de relació, segons llur utilització en una etapa o en una altra. A partir d'aquest capítol, en què donem referències de diverses tècniques a títol d'indicació de les que hom pot emprar, en desenvolupem algunes i les exemplifiquem amb pràctiques professionals extretes de la realitat catalana.

Hem seguit el criteri estricte de treballar amb exemples reals i acabats perquè ens sembla imprescindible que el llibre estigui al

servei de la reflexió i de l'aprenentatge de les tècniques de treball social. Hem obtingut els exemples: a) a través de publicacions de treball social i de posteriors entrevistes amb els professionals que se'n serviren; b) entrevistant directament professionals reconeguts en el seu camp. Explicitem les fonts de cada exemple per tal que hom pugui analitzar-los i avaluar-los per ell mateix, sobretot pel que fa a la nostra explicació de la relació teoria-pràctica.

Existeixen d'altres tècniques i d'altres enfocaments, però ens hem limitat a treballar-ne només alguns per poder mostrar, amb el màxim possible de rigor i de voluntat, la relació de la teoria de les ciències socials amb la tasca quotidiana dels professionals del treball social.

Barcelona, juliol de 1982.

## EL MARC FILOSÒFIC

Hom no és conscient que desitja canvis socials fins al segle XVIII, en esdevenir-se la Revolució Francesa. Des d'aleshores, la societat entera es dinamitza; comença un nou ritme històric.

En realitat, però, només es pot parlar de l'inici d'una vertadera concepció del canvi social quan sorgeix, durant el segle XIX, el socialisme.

Amb aquest moviment s'obre la porta del pensament sociològic, que suposa una presa de distància crítica cara a allò social instituit i que permet d'analitzar i jutjar les estructures socials.

També neixen llavors tots els impulsos i els corrents reformadors contemporanis (Saint-Simon, Fourier, Feuerbach, Hegel, Marx...).

Aquests corrents concebeixen i plasmen un nou punt de vista sobre l'ésser humà i les seves relacions amb els altres i el món. Punt de vista que podem anomenar ètico-social i que, tenint per antecedent el pensament materialista del segle XVIII, s'inicia amb la filosofia de Hegel i és continuat i ampliat, fonamentalment, per mitjà de les expressions del pensament contemporani d'orientació socialista.

El nou punt de vista recull els aspectes més respectables de les idees tradicionals. Però inaugura algunes concepcions que podem sintetitzar així:

### a) Recerca conjunta de la realització plena del gènere humà.

L'home contemporani té una preocupació moral fonamental que consisteix a modificar les condicions de la realitat (objectives i mentals) que limiten la plena realització de l'ésser humà. Però no s'ho proposa com una tasca moral autoimposada que restringeix les seves inclinacions, com una mena de sacrifici pels béns comuns, sinó per elaborar i viure el seu propi

destí amb un esforç quotidià de comunicació i de comprensió pel bé de la realitat i per la pròpia felicitat.

Es tracta d'esbrinar conjuntament quina és la realització plena del gènere humà per construir un ordre social cada vegada més solidari i conscient i per establir unes relacions humanes més comunicades, cooperadores i lliures.

Ens referim al socialisme entès com una forma profundament democràtica i dialogal de viure i de vincular-se que intenta de superar els típics plantejaments individualistes i llurs solucions d'incomunicació: el contracte, la intolerància i l'elusió. Que vol superar, doncs, el liberalisme del moment que deixa de banda una concepció de la vida social mancada de compromís amb el bé humà com a tasca comuna i solidària essencial.

b) La paraula com a instrument essencial de comunicació.

La paraula és un valor aclaridor i consagrador sense el qual la vida no es podria mantenir en el pla humà.

Problemes i sentiments confusos ens ofeguen abans que hàgim trobat la il·luminació de l'expressió verbal. Només podem comprendre la realitat social i actuar-hi adequadament si ens guia un quadre de criteris i de certeses prou perfilat. La seva absència implica una vaguetat i una desorientació que són fruit de la pobresa cultural, car a una cultura més àmplia li correspon una reflexió crítica més àmplia. No es tracta tan sols de precisar els raonaments sinó de saber expressar cada vegada millor els sentiments, d'aconseguir una unitat sense dissonàncies entre l'intel·lecte i el cor.

c) La necessitat d'unes actituds bàsiques com a sosteniment de la paraula-comunicació.

Les relacions humanes més comunicades, cooperadores i lliures han de tenir per principi una actitud de respecte a l'altre

basada en el reconeixement que aquest és un agent racional i, per tant, lliure. Nogensmenys pot necessitar la col.laboració dels qui l'envolten per orientar-se a la vida, per sortir-se'n quan desitgi transformar la seva conducta, preferències, tendències i valoracions. L'altre és respectat com a ésser racional, és a dir: com a ésser capaç de comunicar-se i de canviar, influït per les nostres interferències, i no com a ésser distant la voluntat del qual és, en darrer terme, un assumpte d'ell que no afecta els altres. De més a més, aquest respecte implica tenir consciència dels límits de tot ésser humà, saber mesurar fins on pot arribar cadascú i acceptar-ho.

d) La comprensió d'allò individual i allò social, d'allò intern i allò extern com a solidaris.

L'ésser humà és inseparablement individual i social. Per tant, comprenem els fenòmens humans en llurs aspectes bio-psico-sòcio-culturals.

e) La comprensió del sentiment i la raó com a solidaris.

Hi ha d'haver un equilibri entre l'espontaneïtat i el tecnicisme, entre l'aventurisme i l'eficàcia.

Totes aquestes concepcions les representen els principis de treball social que M. Richmond defineix a les seves obres de 1917 i 1922. Malgrat que les escoles espanyoles de treball social citen aquesta autora com a pionera del servei social, no n'han afavorit la lectura creient que els seus ensenyaments han estat superats o desitjant, potser, no americanitzar llurs pròpies experiències. D'altra banda, les seves obres eren difícils de localitzar i no foren traduïdes sinó tardanament a Sud-amèrica; tot plegat és indicatiu del poc interès que suscità.



Els assistents socials, en no apreciar prou aquests principis de treball social tan rics en contingut, han deixat que els assumissin d'altres disciplines, especialment la psicologia americana. Autors com O. Rank i C. Rogers els han treballat, enriquit i divulgat, la qual cosa ha suposat fer un pas més cap a la teoria a partir de la pràctica.

D'aquesta manera, cada dia és més evident que el marc filosòfic d'una disciplina, encara que la seva relació amb la pràctica quotidiana sembli llunyana, és present i és elaborable concretament en diferents mètodes i tècniques de treball. El marc filosòfic ja no és la base de referència ètica que pot ésser present a l'obra de l'enginyer, del físic, etc. Ara es tracta de posar directament en pràctica aquesta ètica (1).

#### EL LLOC DEL TREBALL SOCIAL ENTRE LES CIÈNCIES SOCIALS

##### El fi, l'objecte i el mètode

És indispensable que expliquem, per començar, quina és la nostra visió sobre el fi, l'objecte i el mètode del treball social, puix que d'aquesta realitat parteix el nostre criteri a l'hora de considerar-lo ciència, tècnica, habilitat, art...

El sistema de valors universalistes i solidaris que orienten la professió caracteritza a bastament els fins que té, en darrer terme, el treball social (vegeu "Marc filosòfic").

L'objecte de treball, en la seva concepció més àmplia, és l'home en debat amb les seves circumstàncies. Debat com a tensió entre necessitats i recursos.

La metodologia vol solucionar aquesta tensió, resoldre el problema plantejat, per mitjà de l'anàlisi, el diàleg conscient i l'actuació participativa amb l'individu, el grup o la comunitat en qüestió.

Desgraciadament, "la metodologia del treball social i la de les ciències socials han avançat per plans paral·lels. Aquest divorci (...) ha provocat que les ciències socials caminessin vers un cientisme formalista mentre que l'acció social, per la seva banda, es tancava en un empirisme orientat a tenir cura de necessitats puntuals i immediates, sense mitjans per indagar les lleis generals que s'amaguen sota la pràctica diària" (2).

El treballador social no ha pogut delimitar sense dificultats la seva metodologia, les tècniques, les seves habilitats, car al seu empirisme immediatista s'ha afegit la insuficient definició de l'objecte amb què treballa.

Intentarem d'explicar-ne les causes a continuació.

Hem apuntat ací dessus que l'objecte del treballador social és l'home en debat amb les seves circumstàncies (tensió entre les necessitats i els recursos). Què vol dir això a la pràctica? Potser el treballador social ajuda qualsevol persona en qualsevol cas de dèficit? En certa manera, així és, ja que si l'individu, el grup o la comunitat han de menester els altres o la societat i no saben a qui dirigir-se, el més encertat és que recorrin a l'assistent social. És aquest qui, coneixedor dels recursos socials, informa, orienta i, quan és necessari, intervé perquè llur utilització sigui un fet.

Però això només té sentit si hi ha una política social que doti de bons serveis socials cada barri i que informi adequadament la població per tal d'assabentar-la de les possibilitats reals que se li ofereixen.

I ací comença el problema. És evident que la població no té un concepte clar del treball social. Es tracta d'un rol de realització simplement mecànica i professional? O, si la població hi intervé, en què consisteix aquesta intervenció? L'objecte del treballador social implica una doble intervenció, ací de l'home i dellà de les seves circumstàncies? Com es preguntava M. Richmond, són clars els dos vessants del treball social, resoldre el problema concret i intervenir en el canvi social partint dels canvis detectats?

## L'objecte del treball social és doble

Informar i orientar sobre els recursos de la comunitat sembla senzillíssim a tothom. A desgrat d'això, no ho és atès que:

- . L'usuari del treball social és el binomi que formen, per una banda, individu, grup i comunitat i, per l'altra, la societat; els dos elements presenten dificultats de canvi. Ambdós són membres actius del problema que es planteja al treballador social i sovint cadascun cerca la solució en el canvi de l'altre.
- . En primer lloc, els individus, grups o comunitats necessitats d'ajuda acostumen a tenir un grau de debat molt agut amb llurs circumstàncies. Generalment, acudeixen en moments de crisis profundes.

Durant la gestació del conflicte han estat especialment perjudicats. O no han sabut o no han pogut utilitzar els recursos existents, si és que n'hi havia. Demanen ajuda, al cap i a la fi, quan han esgotat els recursos normals.

- . A més a més, si la petició d'ajuda prové de la resta de la comunitat, gairebé sempre és per calmar ansietats, sense posar-se en qüestió ella mateixa. La part poderosa vol aconseguir el rebuig de la part feble i incordiant per no veure amenaçada la seva estabilitat.
- . Com a conseqüència d'això, la societat té ben pocs recursos per resoldre els problemes que haurà de tractar el treballador social. Moltes vegades això és degut que no existeix una política social capaç d'assumir aquesta mena de problemes.
- . Davant de tot això, el treballador social ha de facilitar la comunicació entre ambdues parts del binomi, i ha de fer-ho mitjançant una metodologia que es mogui en un nivell de diàleg conscient però sense voler tractar causes més profundes.

Passa, però, que el 90 % dels conflictes que es presenten al treballador social impliquen causes profundes, no conscients. És ben senzill d'adonar-se'n si hom repassa, a simple vista, els termes d'intervenció més usuals, ara per ara: famílies dins la

cultura de la pobresa, marginació en general, delinqüència, etc. El treballador social selecciona els casos que permeten un diàleg conscient (10%) i prova d'orientar vers d'altres recursos aquells que defugen el seu mètode, per paliar i resoldre allò més urgent.

Tanmateix, quins professionals assumeixen els problemes del 90% restant? Cap, perquè ningú no els vol, perquè hom creu que no s'hi pot fer res. Els conflictes psicològics, socials i, sovint, biològics s'entrelliguen tan intimament que ningú no conrea l'especialitat adient a llur tractament.

La majoria resten sense que les causes més profundes de llurs problemes siguin ateses íntegrament. En conseqüència, una petició d'assistència subsegueix aquesta situació.

El treballador social tornarà a tenir-ne cura, però haurà engegat al mateix temps la intervenció que promourà el canvi social. Un canvi social que demanarà nous mètodes d'interdisciplinarietat adients a un tractament integral i integrat.

Aleshores, però, la societat s'incomoda; les seves institucions, les seves estructures, les seves organitzacions se'n ressenteixen. La resta de professionals consideren que aquest nivell d'intervenció és quelcom de comú a tothom i no entenen per què l'assistent social l'assumeix com a propi.

En realitat, ell també desitja aquesta unitat, però sap que, a la pràctica, les altres disciplines no la tenen en compte més que com a aspecte secundari que sempre es deixa de banda.

La seva posició és lògica, atès que només el treballador social ha explicitat que un dels seus objectius primaris és la intervenció en el canvi social.

Això li ha suposat, durant la seva història, un esforç triple: solucionar el seu objecte en dos vessants -ço és, d'una banda, resoldre el problema concret pel que fa al conflicte entre necessitats i recursos i, de l'altra, intervenir en el canvi social segons

els problemes detectats- i, en tercer lloc, paral·lelament, lluitar pel reconeixement íntegre del seu rol.

### Autocrítica

Nogensmenys, cal ésser honrats i realitzar una autocrítica professional.

Per causa del stress que suposa la conflictivitat del seu objecte, el treballador social, en moltes ocasions, ha perdut les seves directrius i ha configurat dos estils de treball que han desorientat la població, quant a identificar-lo amb el seu rol, i han ajudat a mantenir la vaguetat de l'objecte.

Aquests dos estils, que neixen precisament de l'intent d'intervenir en el canvi i de la frustració de no saber aconseguir la participació dels altres, podríem descriure'ls així:

- . El treballador social cau en deliris d'omnipotència i prova d'assumir-ho tot. Creu que sap què cal fer i es llança a un empirisme immediatista frenètic i agressiu. S'identifica amb la part dèbil del seu objecte.
- . El treballador social cau en el desencant i en la burocràcia mecanicista, amb la qual cosa parcialitza el seu rol. Afavoreix, sense adonar-se'n, la part forta de l'objecte.

Aquestes actituds són dues cares d'una mateixa moneda: abandona la seva capacitat de creixement en deixar de banda la seva inventiva, quant a la utilització de nous mètodes, o deixa de formular els que emprà de manera que, sense reflexionar-hi, no elabora fonaments, ni lleis, ni criteris bàsics de l'acció social que li permetrien d'avançar en la resolució dels conflictes entre necessitats i recursos.

Per això, ara i ací, en aquest país, quan la reestructuració política perd protagonisme i, per tant, el medi social està més obert a posar-se en dubte, el treball social intervé en la institucionalització de l'acció social i prepara el marc necessari per desen-

volupar-se. El seu establiment als ajuntaments i, en general, a les institucions estatals permet que s'expressi amb més fluïdesa.

Fins ara, el treball social s'ha vist obligat a ésser una barreja de tècnica i d'habilitat. Ni tan sols se'l pot anomenar tecnologia puix que no ha explicat, basant-se en una opció tècnica proporcionada per la ciència, les seves reflexions ni les investigacions sobre les seves tècniques.

Des d'aquest moment, pot convertir-se en una tecnologia que, juntament amb d'altres disciplines, inventi tècniques pròpies i, sobretot, interprofessionals car, com hem dit abans, l'objecte del treball social necessita un tractament interprofessional però no parcialitzat. Per aconseguir-ho s'ha de formar grups que treballin amb un mateix sistema perquè els resultats siguin comparables, amb un marge per a la individualització.

#### El treball social i les ciències socials

No és gens senzill de respondre la pregunta de si el treball social és ciència, tecnologia, tècnica, habilitat, art... De fet, totes les ciències socials participen d'aquesta pregunta i, tot i que algunes l'han resolt més que d'altres, l'aprofundiment en el tema sempre mena a una polèmica.

"Les diferents ciències socials estudien els sectors d'un mateix conjunt: l'activitat humana. Aquests sectors no sempre estan definits clarament i llur separació i classificació no poden ésser sinó arbitràries i temporals. D'altra banda, el fet que cada una de les ciències tingui per objecte essencial les activitats humanes i admeti que l'home és un tot les fa imperialistes, quan haurien d'ésser primordialment solidàries" (3).

"Entre les ciències socials hom distingeix: aquelles entre les quals subsisteixen estrets vincles de dependència i aquelles l'objecte, el punt de vista i els mètodes de les quals es fan tan específics que es transformen en vertaderes ciències socials indepen-

dents. No es pot preveure a la bestreta el procés d'especialització que reproduïx exactament la transformació del propi món" (4).

M. Grawitz considera que les principals ciències socials són: "la sociologia, l'antropologia, l'etnologia, la psicologia social, la història, la geografia, la demografia, l'economia política, la ciència política, la lingüística. Aquesta llista no és, naturalment, exhaustiva" (5).

Potser aquesta darrera frase dóna lloc al treball social, encara que creiem que consolidar la transformació del seu propi món comporta un salt qualitatiu que el centri en l'activitat solidària interprofessional.

Per demostrar que el treball social pot formar part de les anomenades ciències socials ens remetem a Grawitz i n'utilitzem els plantejaments no només per la claredat i els valors de la seva exposició sinó perquè és un dels llibres que hom estudia a les escoles de treball social.

En remetre'ns, doncs, a aquesta autora, veiem que el treball social entès com investigació activa i intervenció psicossociològica té els mateixos problemes, les mateixes exigències i els nivells d'investigació que les ciències socials en general quan són actives.

Diu Grawitz: "En el camp de la investigació activa, extremadament complex i encara mal explorat, en què evolucionen les opinions, és especialment difícil de classificar les diverses tècniques d'intervenció i les teories que les inspiren. Manllevem a Max Pagés les nocions que segueixen (...) Sembla que es pot considerar, d'una banda, el nivell d'intervenció i la finalitat perseguida: intervenció a nivell estructural i intervenció d'informació; de l'altra, l'actitud de l'investigador: intervenció de tipus distanciat (...) i enfocament clínic no dominant, en què l'observador és en contacte directe amb el grup que reuneix. Aquesta classificació no s'ha d'entendre com una separació taxativa sinó com dosificacions en les quals un element n'avantatja d'altres sense excloure'ls" (6).

Aquest paràgraf és totalment aplicable al treball social i sintetitza tot allò que hem volgut expressar en referir-nos al doble objecte del treball social.

Seguim encara les línies generals de l'obra "Mètodes i tècniques de les ciències socials" amb la intenció de veure si són equiparables als del treball social.

A les ciències socials no hi ha teoria perquè no hi ha teoria de l'home.

Hi ha una analogia entre la concepció de la sociologia i la del treball social com a disciplines que pressuposen una totalitat. "Una perspectiva de totalitat exigeix una explicació total (...). S'ha de tenir valor per afirmar que la crisi de l'explicació a la sociologia té per causa la manca d'una teoria de l'home (...). Molts autors pensen que és millor de veure amb claredat que en l'estat actual dels nostres coneixements no és possible de capir una teoria general. El progrés de les ciències físiques no ha estat possible sense segles de reflexió i d'experiències. No totes les ciències poden assolir en un mateix moment un grau de maduresa idèntic; la física ha avançat en molt a la sociologia, sens dubte, perquè no topava amb les mateixes dificultats" (7). I afegiríem: perquè les ciències socials impliquen que hom es contempli ell mateix i les relacions amb els altres, la qual cosa no és una manipulació distanciada d'allò extern.

Segons Merton, "la tasca de la sociologia consisteix actualment a progressar d'una manera correlativa en els següents àmbits: teories particulars que s'estenen a sèries il·limitades de dades que elles mateixes expliquen i elaboració d'un esquema conceptual més general susceptible de consolidar aquests conjunts teòrics particulars. Som molt lluny d'una teoria de l'home" (8).

El treball social, amb tota la seva experiència pràctica i amb tot el material recollit a partir del contacte directe amb la població, podria elaborar teories particulars si introduís més rigor i sistematització a la seva tasca, si millorés les tècniques d'investigació, les quals depenen sobretot dels nous investigadors i teòrics, i si s'entengués el treball social com una disciplina que fa de la investigació i la intervenció quelcom d'indissociable.



"Les tècniques d'observació s'han perfeccionat en funció d'un material molt específic: el llenguatge (oral, escrit, expressiu en general) i de les reflexions que aquest inspira sobre la seva naturalesa, els seus límits i sobre la forma de recollir-lo, d'observar-lo i, sobretot, d'interpretar-lo" (9).

El treball social, ara per ara, pot escollir aquest camí o, deixant-lo de banda, restar en un pla tècnic d'intervenció que també és totalment vàlid si n'és conscient. És una qüestió que depèn de les motivacions professionals i de les escoles que el formen.

A les escoles s'explica molt bé el coneixement del camp i potser també la manera d'intervenir-hi àmpliament. Però, segons el nostre criteri, l'ensenyament sobre la intervenció manca en general de rigor. Una mala premsa rodeja el rigor, la sistematització, la comprovació i l'avaluació dels resultats: lentitud, falta d'agilitat, teorització en oposició a l'eficàcia pràctica. És que hi ha certa por que hom rebutgi els procediments per poc científics? No hi deu haver inseguretats a la mateixa creativitat? Qui pensa així menysprea la professió. Aquest sentiment i actitud que defuig la integració de teoria i pràctica, de qualitat i quantitat, d'investigació i intervenció és una negació de la realitat que privarà el treballador social d'avançar fins que no sigui assimilat.

No es pot, en absolut, desvirtuar el treball social. Grawitz només fa una referència, a l'obra citada, als "assistents socials"; els defineix a peu de pàgina com una "professió molt estesa als Estats Units" i els esmenta per exemplificar el perill que existeix en la utilització de certes entrevistes (10).

No s'ha de deixar de banda aquesta dada significativa en què se'ns mostra que hi ha professionals, en aquest cas concret des de la sociologia, que ignoren i menysprea el treball social. Volem indicar només que no creiem que sigui casual que la sociologia estigui en un moment en què es replanteja la seva capacitat d'intervenció i els seus desitjos de fer un treball de camp més proper a la població.

És ací on es troba el treball social i des d'on aporta un material directe que, això sí, no és elaborat generalment amb prou de rigor,

precisió, fidelitat i validesa, però que aporta una dosi de sentit comú que cal tenir en compte. Hi ha d'haver un exercici d'humilitat per part dels membres de totes les professions. La tasca ha d'ésser afrontada interprofessionalment dins les ciències socials.

Una obra recent, editada per la UNESCO el 1981 (11), dedica un dels seus volums als aspectes interdisciplinars de les ciències socials. Aquesta obra és una mostra patent de la complexitat del tema que ens toca tant de prop. Autors amb tant de prestigi com els d'aquest llibre donen només nocions introductòries sobre la precisió de la investigació fonamental, l'aplicada, l'activa i l'orientada, i encara d'una manera que considerem polèmica.

Segons aquests autors, la multidisciplinarietat l'evoca el terme investigació orientada: "... la investigació orientada sembla que és multidisciplinar gairebé per necessitat. L'expressió 'multidisciplinar i problem-focused' sorgeix d'una manera natural.

" Tan aviat com hi ha una preocupació per esclarir problemes socials concrets i, en conseqüència, necessàriament complexos, per mitjà de la investigació científica, sembla evident que cal recórrer a diverses disciplines científiques" (12).

Si tenim en compte el que s'entén per investigació orientada (vegeu "Terminologia"), ens adonem que es defineix com quelcom gairebé idèntic al treball social tal com l'entenen en aquest país.

Parlem adés adés del nostre país perquè no es pot oblidar, en tractar aquest tema, que el treball social, atesa la seva recent història, ha adquirit una personalitat pròpia molt diferenciada a cada país segons l'evolució que hi ha seguit. En resum, es podria dibuixar una caricatura que distingís dos blocs: en un hi ha els països en què el treball social té una tendència administrativa i a l'altre aquells en què es tendeix a una intervenció més àmplia, psicosocial i multidisciplinar.

Creiem que és aquesta segona tendència la que es desenvolupa amb més amplitud i la que, alhora, es confon amb molts dels termes nous que introdueixen sociòlegs i psicòlegs en el seu afany, respectivament, de realitzar un treball de camp i de socialitzar la seva intervenció.

Enfatitzem aquest aspecte per promoure la reflexió dels professionals sobre el que això significa. Implica que els assistents socials clarifiquin la seva tasca dins la interdisciplinarietat de les ciències socials. Aquesta precisió ens menarà a tenir un paper o un altre en la intervenció per resoldre els problemes socials.

Professionalment s'hauria de fer un esforç d'integració de criteris per formar grups homogenis d'intervenció que poguessin contrastar els seus resultats i mostrar un treball elaborat susceptible de formar un esquema conceptual. Grups que haurien de presentar diferents alternatives en els seus procediments d'intervenció psicossociològica que consolidessin l'establiment d'un cos professional capaç d'ajudar-se internament.

El treball social es troba en un moment en què ha d'ésser prioritària la comprensió entre els professionals, no en defecte de l'eficàcia d'altres disciplines o de la veritat en general sinó en funció d'aconseguir ésser.

A continuació seguirem comprovant a l'obra de Grawitz si les línies generals de les ciències socials són equiparables al treball social i n'analitzarem les alternatives metodològiques.

### Alternatives metodològiques

I.- NOMOTÈTICO-IDEOGRÀFICA. "Les ciències socials en general s'han considerat sempre ciències nomotètiques, que estudien l'aspecte general, regular i repetitiu dels fenòmens i que poden si no enunciar unes lleis si més no generalitzar i, alguns cops, preveure. Nogensmenys, tota ciència revesteix igualment un aspecte ideogràfic, és a dir, suposa l'estudi d'un cert nombre de fets particulars" (13).

La reconciliació d'allò nomtètic i allò ideogràfic suposa la seva complementaritat. Permet que s'empri el cas particular en un estudi profund, bé sigui per suggerir hipòtesis que la investigació quantitativa verificarà, bé per donar un sentit a les dades que proposa aquesta darrera... Parafrasejant Einstein

quan subratlla el dilema de les matemàtiques, 'o hi ha coneixement de l'individual, però no és científic, o hi ha ciència del fet humà, però no abasta l'individu.' Tot i que el pensament científic consisteix a estructurar un objecte, un concepte separat de la intuïció immediata, no pot abstraure's indefinidament. El pensament passa pel fet, pel contacte amb el món, l'altre, els altres. Per resoldre el problema, les ciències humanes han inventat un mètode característic: el mètode clínic. (14).

"Mitjançant el mètode clínic s'obté profunditat i clarividència, mentre que el mètode experimental i el mètode estadístic i quantitatiu ofereixen la seguretat d'una generalització. Les enquestes de diagnòstic i d'exploració mostren que l'enfocament clínic és probablement el més adequat per inspirar les investigacions concretes, no només quan es tracta de certs casos individuals sinó també a les enquestes sobre el terreny i, en especial, en el camp, avui en expansió, de la intervenció psicosociològica" (15).

Per què la sociologia, la psicologia i les ciències socials en general no parlen del treball social com a intervenció psicosociològica? Perquè les ciències socials, tot i que contenen la polèmica entre allò nomotètic i allò ideogràfic, prenen una posició racionalista envers les disciplines que són d'elles si fa no fa allò que elles són de les ciències físiques. Veuen el treball social com a disciplina ideogràfica i n'individualitzen tots els conflictes; aquest és el problema de la intervenció psicosociològica a què es refereixen. A més, no és tan sols un conflicte de mètode sinó "probablement de temperament, de família, de mentalitat i també de concepció" (16).

El treball social ha de demostrar la seva eficiència. Ningú no posa traves o límits a la seva metodologia o a les seves tècniques; només se li demana que convenci.

II.- QUALITATIVA-QUANTITATIVA. "Voler oposar mètodes qualitatius i quantitatius, quan en realitat es complementen, equival a

renunciar a trobar la solució eficaç dels problemes i a córrer el risc de frenar el desenvolupament de les ciències socials en el moment que hom més les necessita" (17).

"Qualssevol que hagin estat les mostres excessives d'entusiasme i la moda, els autors americans seriosos, que utilitzen en gran manera les matemàtiques, sempre han reconegut que no tot és immediatament quantificable i mai no han deixat d'afirmar i de proclamar que 'res no val més que una bona idea' i 'que res no és més pràctic que una teoria'. Per la seva banda, aquells que es dedicaven preferentment a les investigacions qualitatives o fins i tot teòriques no pretenien de cap manera d'ésser assimilats als 'intuicionistes', els quals neguen tot aspecte quantificable dels comportaments humans. Certament, una bona anàlisi o també una descripció precisa, expressada en un llenguatge clar, plena d'intuïció, adherida a la realitat i que aclareixi i expliciti els processos, sempre és preferible a dues planes de xifres que mostren allò que tothom sabia" (18).

Els treballadors socials han d'estar atents a no restar en el terreny de l'intuicionisme atès que, com s'ha dit més amunt, han d'elaborar els seus treballs:

- d'una manera precisa.
- emprant un llenguatge clar.
- ple d'intuïció.
- adherit a la realitat.
- que aclareixi i expliciti els processos.

S'ha de reconèixer que ben poques de les publicacions de treball social reuneixen aquestes característiques. Nogensmenys, cal agrair, tant als qui ho han aconseguit com als qui no se n'han sortit, el valor de motivar, d'estimular i de preparar el camí que vindrà.

El treball que teniu a les mans vol ésser un d'aquests primers passos; corre el risc de presentar incongruències i de no ésser del tot conseqüent amb el rigor que proposa. Exposa, simplement, uns treballs pràctics que poden facilitar la reflexió sobre ells mateixos, una reflexió de la qual es desprendran suggerències posi-

tives per a la tasca quotidiana i que podrà servir, alhora, de base criticable o fins i tot rebutjable, si s'escau de considerar-la falsa.

Cal tenir en compte, però, que a les ciències socials la demostració de la falsedat no pot ésser precisa com la de les ciències experimentals, fonamentalment perquè contenen un error difícil de delimitar i també de captar: l'error relatiu. Un dels factors que el condicionen és el canvi.

"A les ciències socials, el problema rau a decidir no el moment en què es vol mesurar sinó el nivell que es vol assolir. Pot, doncs, avaluar-se el resultat només en funció de l'objectiu proposat. En aquest cas i en molts d'altres, l'error no existeix en si sinó només en relació a la finalitat proposada. La finalitat és qui defineix la realitat en què es mesurarà l'exactitud o l'error.

"És un punt de vista que hem de tenir sempre present si volem jutjar els instruments d'investigació de les ciències socials" (19).

En resum, el treball social ha de fer un esforç de precisió i de delimitació de la realitat que tracta d'acord amb tres idees clares regides per la transparència de la intervenció:

- 1.- L'exactitud i la validesa només existiran en relació amb l'objectiu precís de cada investigació. Cada vegada s'establiran les condicions de validesa adients. "No existeix una regla segura que permeti de fixar uns criteris de validesa que es correspongui a la realitat amb el criteri observat per a l'instrument. El sentit comú i unes consideracions d'ordre pràctic i teòric dicten l'elecció" (20).
- 2.- "Quan s'ha pogut fer la prova de la validesa i també la de la fidelitat d'un instrument d'investigació, no s'ha de dissimular en quines condicions determinades s'emprarà l'instrument. Els resultats són exactes en relació amb el criteri escollit, si bé no forçosament en totes les situacions possibles" (21). D'altra banda, hi ha una gran quantitat de variables que defugen el coneixement de l'investigador. Cal explicar, a la conclusió, allò que s'obté i, també, allò que s'és conscient que es desconeix.

3.- "La validesa d'una tècnica d'investigació no depèn només de l'exactitud dels resultats, de la seva conformitat amb la realitat observada, sinó també d'uns objectius que permet d'atènyer i del preu que això costa, de l'originalitat i la riquesa de les informacions que recull, de la possibilitat de generalitzar i d'explicar-se" (22).

### Conclusió

Creiem que el treball social, com les ciències socials en general, no té una opció teòrica pròpia.

Pel que fa a les seves alternatives metodològiques, considerem, d'una banda, que totes les citacions que hem transcrit de l'obra de Grawitz es refereixen, també, al treball social entès dins el concepte d'intervenció psicosociològica. En aquest sentit, participa dels dubtes i dels matisos que hom observa a la seva capacitat científica.

D'altra banda, les seves possibilitats tecnològiques no es demostraran si hom no supera l'empirisme que les caracteritza i generalitza i emprà teories i conceptes que permetin de crear noves tècniques o de replantejar les actuals.

En definitiva, el treball social és un mètode d'intervenció psicosociològica que utilitza diverses tècniques comunes a les ciències socials i els dona l'especificitat que requereix el nivell a què hom vol arribar en cada activitat segons el fi que es proposa.

Quant a la pregunta de si el treball social és una habilitat i un art, assegurem que ho és perquè ho és tota intervenció psicosociològica. Accions netes i clares d'empreses a punt a la perfecció són factibles únicament amb màquines, no amb persones. Hom podria apuntar una possible oposició al pla tècnic dels procediments assistencials a les persones. La noció de tècnica suggereix la d'objecte i caldrien d'altres termes per evocar la noció de persona.

Ens permetem d'introduir un to prosaic citant Bettelheim. Substituïm el que ell atribueix al medi psicoterapèutic pel treball social. "El treball social és abans art que ciència en tant que hi intervenen la intuïció, els sentiments i els coneixements i que és una empresa que requereix intel·ligència crítica. Nogensmenys, si bé 'la ciència no és més que el sentit comú organitzat', com va escriure Huxley, el treball social és una disciplina científica ja que el sentit comú organitzat ha d'ésser la base principal que defineixi la seva estructura" (23).

### TERMINOLOGIA

En aquest apartat recollim un seguit de termes que s'empren en el treball social i que poden confondre si no se n'especifica el significat. En general, es tracta de conceptes que tothom utilitza normalment però que el seu ús ambigu fa polèmics. Això pot desprendre's de dues qüestions: en primer lloc, que hom empri la mateixa terminologia a les ciències físiques que a les ciències socials. Atès que els processos d'ambdues ciències, tot i la seva similitud, no són idèntics, la unificació dels termes engendra la confusió en polir-los de matisos, d'allò que dóna personalitat a les ciències humanes. Accions netes i clares d'empreses a punt a la perfecció són factibles únicament amb màquines, no amb persones. Això no vol dir que el treball amb les persones no sigui al més rigorós possible per poder-lo verificar; és a dir, que s'ha de treballar amb unes pautes de base que puguin ésser repetides idènticament en d'altres ocasions.

L'altra qüestió és la creació de termes nous per part de diferents disciplines de les ciències socials, termes que s'entrellacen i es dupliquen fins que arriben a confondre's. Per exemple, la ciència ekístika presentada per Iatradis (vegeu "Investigació orientada" en aquesta mateixa part) segueix un model idèntic a la primera etapa del model bàsic del treball social: el coneixement global del camp. En principi, considerem molt polèmica l'existència de nous



termes, tan similars. N'és un altre exemple la quasi coincidència d'investigació orientada o aplicada, intervenció psicosocial, treball social i acció social. Potser ara per ara aquesta diversitat, aquesta provisionalitat de les definicions, és necessària, car demostra que en el marc de les ciències socials les diferents disciplines intenten de reunir-se i assenyala, sobretot, l'apropament de teoria i pràctica, tan subtil en aquest terreny. Entre els termes que acabem de citar hi ha certa gradació de la teoria a la pràctica:

TEORIA	-	Invest.	-	Invest.	-	Invest.	-	Inter-	-	Treball	-	PRÀCTICA
		fona-		apli-		orien-		venció		social.		
		mental		cada		tada		psico-		Acció		
								social		social		

L'obra citada de Grawitz analitza aquests matisos, amb un enfocament diferent de l'ordenació anterior (24). L'assistent social hi pot trobar una base de reflexió i un crit d'alerta a la necessitat d'especificar els propis límits en el marc de les tècniques, de les concepcions i dels seus sectors d'investigació, d'acord amb la tasca multidisciplinària que les ciències socials treballen actualment.

En resum, el criteri no és el de decidir-se per un terme o per un altre sinó el d'emprar-los, descriure'n la definició nominal per reflexionar i poder optar amb coneixement de causa. Pel que fa als termes de què hem parlat més amunt, els enetenem així:

TEORIA	-	Invest.	-	Invest.	-	Invest.	-	àmpli-	-	Intervenció	-	ACCIÓ
		fona-		apli-		ament		orienta-		psicosocial		
		mental		cada		da. Ekística				Treball so-		
						Invest. es-				cial. Acció		
						trictament				social		
						orientada						

Les diferents disciplines poden actuar en un terreny o en un altre segons llurs necessitats i, sobretot, segons les accepcions i la personalitat del professional. Amb tot, per la seva tasca, semblen tradicionalment més a prop de la teoria: la història, la demografia, la sociologia, l'economia, etc. i més de l'acció: l'antropologia, la psicologia, la psicologia social, la ciència política, l'assistència social, etc. Això no vol dir que no siguem partidaris de la flexibilitat de rols en una tasca determinada.

A continuació aportem les definicions nominals, és a dir: les que hem acceptat, dels termes que ens han semblat més dubtosos.

### ACCIÓ SOCIAL

Aquest concepte ens sembla important car fou emprat a les III Jornades Nacionals que es celebraren a Pamplona el setembre de 1977 i a "Introducción al Bienestar Social" (25). En aquesta obra es defineix el concepte segons quatre accepcions:

- "1.- Com a teoria, l'acció social és el conjunt sistemàtic de coneixements que responen al camp problemàtic que sorgeix de la tensió entre necessitats i recursos socials. Cerca lleis i mètodes que ajudin a resoldre les seves contradiccions.
- "2.- La segona accepció és l'operativo-professional, segons la qual l'acció social és una intervenció tècnica i organitzada per resoldre les necessitats socials mitjançant l'aplicació de recursos adequats per assolir el benestar social (...) Encara que són professionals de l'acció social tots els qui tenen per objectiu l'aplicació de recursos a necessitats socials específiques (metges, educadors, urbanistes, psicòlegs, etc.), considerem que ho són, en un sentit més propi, els qui, de la canalització i la globalització d'aquestes necessitats-recursos, en fan una professió.
- "3.- La tercera accepció de l'acció social la considera des del punt de vista del subjecte o agent que, principalment, la protagonitza i n'és, alhora, l'usuari. Des d'aquesta òptica, es defineix com l'esforç que apliquen intencionalment individus, grups, organitzacions, comunitats, etc. per resoldre algun problema o respondre a una necessitat que, per la seva extensió o per les seves causes, transcendeix el marc individual i afecta, per tant, la societat.
- "4.- La quarta accepció considera l'acció social en la concreció d'una política i es defineix com el conjunt de procediments nascuts del debat i de l'acord democràtic entre govern, partits, organitzacions ciutadanes, representants de comunitats, etc., amb l'assessorament tècnic dels professionals socials, els quals volen aconseguir una adequació dinàmica entre les necessitats i els recursos socials per assolir un benestar social generalitzat."

Aquestes accepcions ens semblen interessants però creiem que el terme 'acció social' no ha estat gaire emprat en aquest país. Els seus significats han estat assimilats a d'altres conceptes:

- 1.- Es traduiria per teoria del treball social.
- 2.- Treball social (vegeu-ne la definició).
- 3.- Acció social, pròpiament.
- 4.- Política social (vegeu-ne la definició).

### APPROCHE

"Alguns autors en rebutgen l'ús. Deixant de banda qual-sevol exageració, ens sembla que caracteritza perfectament una manera d'obrar freqüent en la investigació-intervenció els matisos de la qual no podia presentar adequadament cap més paraula.

"Es tracta d'una manera d'ésser i d'observar caracteritzada per una actitud mental més que per etapes rígides, com és freqüent en el mètode experimental. Una actitud que pressuposa subtilesa i prudència, vigilància i respecte pel fet o per l'objecte" (26).

### ASSISTÈNCIA SOCIAL

"Professió cruïlla, punt de reunió de les altres professions socials, traça un camí comú per evitar la deshumanització que comporta el tractament unilateral dels problemes socials i la compartició de l'home i de la societat" (27).

Dins el treball social, és la professió que canalitza i globalitza el conflicte entre necessitats i recursos que se li planteja. En aquest treball fem el terme 'assistència social' segons l'accepció que n'acabem de donar, ja que és el mot que creiem que s'empra més sovint. No-gensmenys, ens sembla important de subratllar que l'actual proposta de la Federació internacional de treballadors per l'actualització uniforme de l'OIT parla de treballadors socials i no d'assistents socials. Estem d'acord amb l'explicació que la Federació fa del terme i també amb la seva classificació, que ens sembla molt clara i concreta. És per això que la transcrivim a continuació i ens adherim al seu contingut, però no al nom. En aquest treball, doncs, considerarem assistents socials el que la Federació anomena treballadors socials.

#### Treballadors socials

Els treballadors socials professionals es dediquen a fomentar el benestar de l'ésser humà i a potenciar la seva realització, a més de desenvolupar i d'aplicar amb disciplina tant el saber científic relatiu a les activitats humano socials com els serveis socials adreçats a satisfer les necessitats d'aspiracions d'individus i de grups, nacionals i internacionals, tenint en compte la promoció de la política social (28). Aquesta activitat s'integra en una política d'acció social que implica una acció a tots els nivells en els contextos jurídics, econòmics, socials, etc.

Les seves funcions consisteixen a:

- 1.- Ajudar les persones a desenvolupar les capacitats que els permetran de resoldre els problemes socials individuals i col·lectius.
- 2.- Promoure la facultat de les persones d'elegir, d'adaptar-se lliurement i de desenvolupar-se.
- 3.- Advocar per l'establiment de serveis i polítiques socials justes o d'alternatives als recursos socio-econòmics existents.

Els treballadors socials s'ocupen de planejar, projectar, calcular, aplicar, avaluar i modificar els serveis i les polítiques socials seleccionades per als individus, famílies, grups i comunitats. Actuen en molts sectors funcionals, utilitzen diversos enfocaments metodològics, treballen en una àmplia gamma d'àmbits organitzatius i proporcionen serveis socials a diversos sectors de la població.

#### Treballador social general

Proporciona diversos serveis bàsics per ajudar individus i famílies a comprendre i a resoldre llurs problemes socials i personals. Entrevista els clients i investiga la naturalesa, l'extensió i les causes dels problemes tenint en compte els factors socials, econòmics, ambientals, mèdics, psicològics i de tota mena que puguin ésser pertinents. Determina el tipus d'assistència que necessiten i aconseguix llur cooperació per fer front als propis problemes. Actua com a catalitzador dels problemes socials a les diferents àrees de la població i avança la promoció i la utilització de serveis socials a través de la coordinació dels recursos i de les necessitats de la comunitat en què s'insereix.

Estimula la participació dels ciutadans a la institucionalització del benestar social en promoure la creació de les organitzacions comunitàries.

#### Treballador social: serveis especialitzats

Proporciona serveis similars als del treballador social general. La seva funció és determinada pel sector de població (l'infant, els joves, la dona, els vells) o pel sector de marginació (minusvàlids, emigrants, minories ètniques) que atén.

#### Treballador social: serveis de salut, salut mental

Proveeix d'assistència els pacients, llurs famílies i altres persones que es relacionen amb el benestar del

pacient dins les institucions d'aquesta àrea. Pot proporcionar serveis en règim d'internat i d'ambulatori.

Necessita conèixer els processos mèdics i terapèutics i també els problemes d'adaptació o d'ordre psicosocial lligats a les necessitats del tractament.

La seva activitat es desenvolupa a través de serveis mèdics a domicili, educació social sanitària, higiene mental, medicina comunitària, medicina escolar, etc.

En el camp de la salut mental, presten assistència tècnica i terapèutica als pacients i a llurs famílies mitjançant l'aplicació dels mètodes terapèutics apropiats. Això comporta de conèixer les teories psiquiàtriques i psicològiques.

#### Treballador social: delinqüència i tribunals

Treballa per prevenir l'augment de la delinqüència juvenil o per aconseguir la rehabilitació moral i social dels delinqüents joves i adults. Orienta els delinqüents potencials i es fa ajudar per d'altres serveis socials quan és necessari.

Proveeix d'assistència els presos, altres transgressors i llurs famílies. Segueix els processos i anima els delinqüents en llibertat vigilada i els tot just alliberats. Els assessora en qüestions de vivenda, de feina, etc.

#### Treballador social laboral

Intervé en els problemes de l'home en el seu centre de treball: legislació específica, rehabilitació professional, higiene i seguretat, lleure, etc. Promou l'aplicació de recursos que contribuiran a millorar la qualitat de vida del treballador i de la seva família. La seva activitat es desenvolupa en serveis com: guarderies laborals, menjadors socials, cooperatives i cooperatives de vivenda, agències d'ocupació, serveis socials d'empresa, etc.

#### Treballador social: desenvolupament comunitari

Assisteix persones, grups o comunitats per organitzar i planificar els recursos i els serveis de la comunitat amb la finalitat de millorar els serveis comunitaris i la qualitat de vida.

Organitza i supervisa les activitats socials recreatives i educatives dels centres comunitaris. Estimula la participació dels residents a la comunitat.

#### Treballador social: servei internacional

Orienta, assessora i assisteix persones o grups desplaçats i transeünts entre el seu lloc d'origen i una altra situació que impliquin comunicacions o tractats internacionals.

Treballador social gerencial

Aquest grup inclou els treballadors socials que realitzen les seves funcions i responsabilitats en el camp de la investigació, la planificació, les activitats organitzatives, la legislació social, el desenvolupament de programes, etc.

Treballador social: formació professional

Intervé en els centres de formació o de perfeccionament per a treballadors socials. Ensenya teoria i pràctica i supervisa el treball d'institucions. Contribueix al desenvolupament dels programes de treball social i d'investigació (29).

ASSISTENT SOCIAL

Professional que es dedica a l'assistència social. Ha de cursar tres anys de formació.

En aquest treball hem optat pel terme assistent social perquè correspon a la situació oficial dels professionals actuals. Entenem que "treballador social" inclou aquesta denominació i altres disciplines que intervenen en el camp dels serveis socials.

Als Estats Units, Anglaterra i en alguns països sud-americans s'empra el terme treballador social en lloc d'assistent social, com hem vist a la proposta de la Federació internacional de treballadors socials. Aquesta opció anomena les altres disciplines que treballen a l'àrea dels serveis socials. sociòleg, psicòleg, economista, etc. (vegeu "Assistència social").

BENESTAR SOCIAL

És un sistema global d'acció social que respon al conjunt d'aspiracions socials dels pobles (i, en el seu si, dels individus, els grups i les comunitats) en relació a llurs condicions de vida i de convivència.

CIÈNCIA

"Paral·lelament a les ciències físiques i naturals, es desenvolupen des del segle XVIII les ciències morals humanes, polítiques i socials. Aquesta evolució permet de pensar, com indica Gusdorf, que la idea de ciència és una variable històrica de la qual avui en podem destriar diverses concepcions.

Encara subsisteix actualment l'ambigüitat de la definició. A més del sentit ampli relatiu a tota mena de coneixe-

ments organitzats metòdicament, el desenvolupament i el model de les ciències físiques i naturals comporta l'aplicació freqüent del terme ciència, en el sentit estricte, a un conjunt de coneixements establerts d'una manera sistemàtica, de referència universal i susceptible d'ésser verificats" (30).

### CLIENT

"Aquest terme no és ideal atès que comporta certes connotacions comercials que són o haurien d'ésser fonamentalment alienes a tota obra terapèutica" (31).

En el camp de l'assistència social també existeix aquesta apreciació, si bé amb més motiu puix que aquests serveis no són pagats, generalment, d'una manera directa pel client. És per això que en aquest treball fem, algun cop, el mot usuari per designar el subjecte que utilitza els serveis socials, car sembla que és més capaç d'evocar les nocions d'independència i d'iniciativa, que són prerrogatives característiques de l'individu, i emfatitza el caire humà, personal i actiu de la relació.

### AVALUACIÓ

Comparació i emissió de judicis de valor.

### INDICADOR

"Dada observable que permet d'aprehendre les dimensions, la presència o l'absència d'un atribut de la realitat estudiada. Aquest concepte és delicat, ja que els indicadors d'una mateixa noció poden variar segons els mitjans que hom emprí" (32).

### ÍNDEX

"Combinació de diversos indicadors. Pot ésser jerarquitzat quan els indicadors es col.loquen en un ordre que correspon al valor que hom els reconeix" (33).

### INSTRUMENT

"Enginy, aparell o màquina. Objecte de què ens servim per fer quelcom. Allò que serveix de medi per fer una cosa o atènyer un fi" (34).

Aquestes definicions són un exemple de com s'ha de matisar entre els instruments utilitzats a les ciències físiques i a les ciències socials. A les primeres, els objectes o màquines emprades han permès d'obtenir dades inaccessibles als nostres sentits. A les segones, podem distingir l'instrument-objecte (magnetòfon, arxiu, etc.)

i l'instrument-mitjà (reflexió, entrevista, etc.) que materialment no ens aporten dades inaccessibles als sentits.

### INTERVENCIÓ

El diccionari ideològic de Casares recull un seguit de significats d'aquest mot: prendre part en un assumpte, ésser mitjancer en quelcom o entre algú, interposar algú la seva autoritat o poder, sobrevenir quelcom, esdevenir-se, etc.

### INTERVENCIÓ PSICOSOCIAL

Els continguts anteriors (vegeu "Intervenció") ens serveixen de base; per especificar més el terme en el context, però, seguim l'intent de V. Pelechano de trobar uns trets generals a la significació psicològica de la intervenció. Considerem que aquestes accepcions es poden aplicar al terme intervenció psicosocial i, per tant, les reproduïm tot modificant les referències a psicologia de la intervenció per intervenció psicosocial.

Escollim tres de les quatre característiques que aplica al concepte atès que una d'elles no admet l'intercanvi.

- a) "Intervenir en quelcom o sobre algú". Una primera traducció d'aquesta accepció crida a una participació activa i, en el cas de registre, a una observació participativa. Recull la missió del treballador social que presta els seus serveis en una comunitat com a "observador participant". En aquest sentit, la intervenció psicosocial utilitza els procediments propis de l'observació, però procura de complir la seva funció sense intrusisme tot i que assumeix que la realització d'un estudi comporta certa intervenció en el procés per molt que aquesta intervenció únicament sigui observació del que s'esdevé.
- b) Intervenir també és "tenir en compte els factors o les circumstàncies que influeixen en un fenomen, succeir alguna cosa que influeix en el desenvolupament d'un succés". La implicació d'aquesta significació és clara: en primer lloc, no només l'admissió sinó també la proposta ferma d'una pluricausalitat funcional; després, es parla més d'influència que de determinació, la qual cosa significa que en la intervenció psicosocial som molt lluny de poder formular judicis causals i que, davant d'això, s'accepta i es promou una alternativa en què s'ofereix una conceptualització d'interinfluències recíproques a nivell de models; en tercer lloc, implica una actuació contextual en el sentit que requereix la delimitació dels marcs refe-



rencials en els quals té lloc la conducta, amb el fi de promoure canvis a partir de la modificació d'aquests marcs referencials.

En treball social, per exemple, correspon a la delimitació dels marcs referencials la selecció de dades a les històries socials i també a l'esquema emprat a la segona part del mètode bàsic: interpretació de dades relacionant les variables per conèixer-ne les interinfluències.

- c) "Examen de fets i judici". Es tracta del món de l'avaluació i la valoració que, en el cas de la intervenció psicosocial, promou una valoració continuada dels programes realitzats amb la finalitat de reorientar-los, en el seu cas, amb una sensibilitat molt propera a la innovació social experimental que propugnen Faiweather i Tornatzky.

Cal afegir a aquestes característiques la idea de Lewin sobre la indissociabilitat d'investigació i d'intervenció en funció de la solució de problemes pràctics.

En aquest sentit, el concepte implica un treball interprofesional. Lewin "creia útil de multiplicar els contactes entre els investigadors i els treballadors de les 'social urgències'. Els darrers, dedicats a resoldre les dificultats dels individus a la vida quotidiana, tenen un punt de vista sobre tots els problemes socials potser limitat, però ric per tota la complexitat de la realitat, allò que precisament els investigadors sovint desconeixen" (35).

Aquesta mena d'intervenció poden realitzar-la nombroses disciplines. Segons el nostre criteri, no implica només una complementaritat de les accions parcials ans inclou la creació d'una metodologia i d'unes tècniques interprofessionals que serien les del treball social (vegeu "Treball social").

### INVESTIGACIÓ APLICADA

Amb l'ajut de principis coneguts, sovint tracta de vèncer els obstacles amb què topen els qui l'empren.

Es mou en el terreny de l'acció informada, on allò útil i allò realitzable són el principal. La preocupació per saber s'uncix d'alguna manera a la preocupació per actuar.

### INVESTIGACIÓ CIENTÍFICA

"El terme fa referència al procés inquisidor de fèndmens amb la intenció de comprendre'ls i d'explicar-los. La investigació científica suposa una convergència de la teoria i de la investigació o inquisició de fèndmens particulars. La teoria com a sistema de proposicions

amb cert grau de generalització ha d'ésser confirmada o refutada a través de la investigació.

El procés d'investigació passa per diverses fases: 1) Formulació del problema. 2) Determinació del disseny de la investigació. 3) Obtenció de la mostra. 4) Construcció de l'instrument per recollir dades. 5) Manipulació de les dades (codificació, fabulació, etc.). 6) Anàlisi i interpretació de les dades. 7) Presentació dels resultats i de les conclusions" (36).

"Hom s'ha de referir a una classificació de la investigació en funció del grau d'aplicació més o menys immediata dels seus resultats. Així, podem parlar d'investigació pura, aquella els resultats de la qual, econòmics o socials, se situen en un futur remot, i d'investigació aplicada, aquella de la qual s'esperen resultats amb rapidesa" (37).

### INVESTIGACIÓ FONAMENTAL

"El científic té la llibertat de treballar sense un objectiu pràctic." "Es mou en el terreny del pensament teòric, on només interessa el saber i només el saber té el seu propi valor" (38).

### INVESTIGACIÓ ORIENTADA

"El terme és relativament recent i, s'ha de reconèixer, limitat. Neix per respondre necessitats socials i s'elabora en funció d'aquestes necessitats, les quals, en certa manera, regeixen la investigació: es centra en problemes que exigeixen una acció informada científica. Es situa entre la investigació fonamental lliure i la investigació aplicada." "A la pràctica, investigació orientada i investigació aplicada es confonen i s'oposen simultàniament a les investigacions pures o a les teòriques (...). És rebel a qualsevol categorització simple. Aquesta és la sort de tota 'no man's land', de tot terme mig. La barreja de teoria i d'aplicació no varia només segons l'objecte de la investigació sinó també d'acord amb les fases de la investigació, amb l'investigador, amb la institució en què se situa, amb la societat en què treballa l'investigador." "El concepte d'investigació orientada sembla que evocui espontàniament el de la investigació multidisciplinària o pluridisciplinària (...). Així que hom es preocupa per esclarir problemes socials concrets i, en conseqüència, complexos per necessitat, sembla evident que cal recórrer a diverses disciplines científiques." La investigació orientada, en funció de la major o menor proximitat de l'acció, podrà matisar-se en investigacions àmpliament orientades i en estudis orientats estrictament. Un exemple d'això darrer el trobem

en el problema del foment dels recursos. "En presentar l'ekística, ciència de l'evolució de les institucions humanes, Iatradis descriu un model ideal segons el qual per a una acció determinada cal unir els esforços d'especialistes de diverses ciències socials, econòmiques i tècniques. Durant la fase d'investigació, l'equip s'ocupa normalment, prioritàriament, d'operacions d'ordre general, com l'anàlisi de les necessitats individuals i socials d'un assentament humà (o d'una regió). En fer-ho, examina la capacitat de la població i de l'estat de satisfere aquestes necessitats, individualment o col·lectiva. Generalment, l'equip procedeix també a analitzar les necessitats globals d'allò material, de serveis i d'institucions; determina el total de recursos de què disposa i classifica un altre cop l'assentament humà en el context més ampli de la política i dels plans nacionals" (39).

### INVESTIGACIÓ SOCIAL

Aplicació a qualsevol situació social de procediments exactes amb la intenció de resoldre un problema, de comprovar una hipòtesi o de descobrir-hi nous fenòmens o noves relacions. Aquests procediments han de cenyir-se amb tota la cura possible a l'exigència científica que cada procés es desenvolupi de manera que pugui ésser repetit semblantment per qualsevol investigador posterior que ho desitgi (40)

### ITEM

Sinònim d'unitat de registre, tot allò que s'ha de mesurar.

### MÈTODE

Diu Grawitz: "Hom no pot sinó meravellar-se del desordre extern que regna en aquest camp (...) En un sentit restringit, es pot considerar com un conjunt ajustat d'operacions que hom realitza per assolir un o diversos objectius, un conjunt de principis que regeixen qualsevol investigació organitzada, un conjunt de normes que permeten de seleccionar i coordinar les tècniques. Constitueixen, d'una manera més o menys abstracta o concreta, precisa o vaga, un pla de treball en funció d'una finalitat" (41).

Ens sembla que cal fer referència al mètode com a forma concreta d'enfocar o d'organitzar la investigació-intervenció en dos casos: el mètode experimental i el mètode clínic.

El primer dicta els seus imperatius en tot el procés.  
El segon correspon, principalment, a una actitud mental i no dicta imperatius.

En el treball social, l'assistent social empra el mètode bàsic, que és la formulació concreta d'un seguit de processos o el conjunt ajustat d'operacions o d'etapes realitzades per aconseguir uns objectius.

La importància d'aquest mètode rau principalment en la seva difusió entre els assistents socials i en el fet que ha integrat, per tant, una primera sistematització del treball.

## PLA

Conjunt organitzat de fins; objectius, tècniques, medis econòmics, materials i humans i recursos de la comunitat per assolir el desenvolupament d'una àrea determinada (país, regió, municipi, zona o barri) o d'una institució.

El pla, que està constituït per programes i projectes, inclou també un conjunt més ampli de propòsits i objectius que expressen quina és la política a seguir des d'una àrea o una institució determinades, tenint en compte el model de desenvolupament nacional.

## PLANIFICACIÓ SOCIAL

És el desenvolupament de la política social. Unió de la perspectiva amb el detall.

És el procés d'elecció i de relació entre cursos alternatius d'acció per assignar recursos escassos amb la intenció d'obtenir objectius específics sobre la base d'un diagnòstic preliminar que cobreix tots els factors rellevants que poden ésser identificats.

## POLÍTICA SOCIAL

Principis que guien les decisions preses a nivell legislatiu, polític i organitzatiu en relació a la sanitat, els transports, la vivenda, el treball, els serveis socials, el desenvolupament comunitari, la seguretat social, etc.

Comprèn el procés de prendre decisions i també el resultat d'aquest procés.

## PROCEDIMENT

Mètode segons el qual s'executa quelcom de manera que una cosa se segueix i s'origina d'una altra (42).

Els americans empren el terme 'procediment' en el sentit que nosaltres assignem a mètodes.

En investigació s'utilitza, com a tipus de raonament, el deductiu i l'inductiu.

### PROGRAMA

Terme que fa referència al conjunt de projectes relacionats i coordinats entre si i que formen part de les accions a realitzar per assolir les fites i els objectius del pla en un període determinat.

### PROJECTE

Component o unitat més petita que el programa, que forma part d'aquest i que es pot realitzar amb independència d'altres projectes. Té el grau màxim de concreció i d'especificitat en relació amb un pla o un programa.

### SERVEIS SOCIALS

Són tots els organismes que es proposen d'aportar un ajut i una assistència personal a individus, a grups o a comunitats amb l'objecte de facilitar-los la integració a la comunitat; s'exclouen els serveis que s'ocupen únicament d'assegurar cert nivell de vida per mitjà de l'atribució de prestacions en diners o en espècies.

"En general, els serveis socials s'orienten cap a una o més d'aquestes tasques:

- 1.- Facilitar informació i accés a tots els serveis en el camp social.
- 2.- Orientar, aconsellar i/o ajudar persones i famílies en llurs crisis i problemes.
- 3.- Contribuir al desenvolupament personal i social per mitjà de serveis com guarderies, centres socials, etc.
- 4.- Estimular programes d'ajut mutu.
- 5.- Estimular la participació de la comunitat en la identificació i la resolució dels seus problemes.
- 6.- Assegurar a grups específics (vells, incapacitats, infant sense un ambient familiar normal, etc.) l'atenció social necessària" (43).

### TÈCNICA

"És el mitjà o conjunt de mitjans aplicats a una finalitat. Procediment particular que s'utilitza per dur a bon port una operació concreta. Conjunt de mitjans o de procediments utilitzats en la pràctica d'un ofici, d'una activitat qualsevol" (44).

"Conjunt de procediments, recursos, mitjans, etc. posats en pràctica per obtenir un resultat determinat" (45).

Les tècniques no són el camí, com ho és el mètode, ans són la manera de recórrer aquest camí, els procediments que cal seguir per assolir i arribar a una finalitat.

"És un mitjà d'aconseguir un fi que se situa, però, al nivell dels fets o de les etapes pràctiques.

"És un procediment operatiu rigorós, ben definit, transmissible, susceptible d'ésser aplicat un altre cop sota les mateixes condicions i adaptat al gènere de problema i de fenomen en qüestió.

"La tècnica implica etapes d'operacions limitades, unides a uns elements pràctics, concrets i adaptats a un fi definit, mentre que el mètode és una concepció intel·lectual que coordina un conjunt d'operacions en general i diverses tècniques" (46). Els continguts de la tècnica són neutres, però no és neutra la seva aplicació, car la ideologia de qui l'aplica i l'utilitza hi influeix.

### TÈCNICA D'OBSERVACIÓ

L'observació és el mètode més antic i alhora més modern per recollir dades. La seva normativa ens permet d'emprar i seleccionar unes tècniques entre les quals trobem les d'observació. Tenen les següents característiques:

- 1.- Serveix un objectiu d'investigació ja formulat.
- 2.- És planificada sistemàticament.
- 3.- És controlada i relacionada amb proposicions més generals en lloc d'ésser presentada com una sèrie de curiositats interessants.
- 4.- Hom pot comprovar-ne la validesa i la fiabilitat (47).

Les tècniques d'observació són diversos mecanismes d'objectivació que permeten de registrar les dades de diverses maneres (anàlisi de signes, format de camps, sistema de categories, etc.) (48).

### TEORIA

"Sistema hipotètico-deductiu consituït per un conjunt de proposicions els termes de les quals són definits amb rigor (...) i elaborat d'acord amb una conceptualització de la realitat percebuda o observada" (Aron) (49).

### TREBALL SOCIAL

"És l'art de fer diferents coses per i amb diferents persones i d'aconseguir alhora llur millora i la de la societat" (50).

És la intervenció professional en el camp de l'acció social amb l'objectiu del benestar social i en el marc operatiu dels serveis socials (vegeu "Intervenció psico-social" i "Investigació orientada").

#### TREBALLADOR SOCIAL

Professional o subjecte que realitza el treball social. Pot pertànyer a diverses disciplines, segons el camp d'acció de què es tracti (vegeu "Assistència social").

#### VARIABLE

Factors que influeixen en els resultats i que varien en relació a d'altres.

Dependent és aquella les variacions de la qual tracta d'explicar l'investigador.

Independent és aquella la influència de la qual sobre la variable dependent es prova de mesurar i de comprendre.

#### VARIABLES ESTRUCTURALS O D'AMBIENT

Són totes aquelles variables que informen les característiques més externes de l'individu, del grup, de la comunitat o de la institució (54).

#### VARIABLES DE POSICIÓN

És la posició que adopta l'individu, el grup, la comunitat o la institució davant d'alguna cosa; aquesta posició encara no comprèn l'actuació concreta ans som en el pla de les motivacions, les actituds, la intel·ligència, la interpretació, etc., elements que ajudaran a elaborar una doctrina o un programa abstracte d'actuació i, fins i tot, a crear una política en què es concreti el programa abstracte (52).

#### VARIABLES DE RESPOSTA

Ens referim a l'actuació concreta d'individus, de grups, o de comunitats, a llur conducta o comportament; és un nivell més fàcilment mesurable que l'anterior. Comprèn: l'execució, la productivitat, la realització, la revisió, l'absentisme, el vot, etc. (53).

NOTES AL CAPÍTOL I r.

- (1) Aquest apartat resumeix en gran part les idees que exposa E. DI CARLO
- (2) P. DE LAS HERAS i E. CORTAJARENA: Introducción al bienestar social. FEDAAS. Madrid 1979.
- (3) M. GRAWITZ: Métodos y técnicas de las ciencias sociales. Ed. Hispano Europea. Barcelona 1975. Vol. I, ps. 88-89.
- (4) Id. p. 88.
- (5) Id. p. 89.
- (6) Id. vol. II, p. 418.
- (7) Id. vol. I, p. 373.
- (8) Id. p. 374.
- (9) Id. p. 344.
- (10) Id. vol. II, p. 189.
- (11) R. BOUDON, P. DE BIE, S. ROKKAN i E. TRIST: Corrientes de la investigación en las ciencias sociales. (4 vol.) Tecnos/UNESCO. Madrid 1981.
- (12) Id. vol. I, p. 110.
- (13) M. GRAWITZ, op. cit., vol. I, p. 295.
- (14) Id. p. 298.
- (15) Id. p. 301.
- (16) Id.
- (17) Id. p. 319.
- (18) Id.
- (19) Id. p. 310.
- (20) Id. p. 314.
- (21) Id. p. 315.
- (22) Id. p. 317.
- (23) B. BETTELHEIM: Un lieu où renaitre. Ed, Robert Laffont. Paris 1975. p. 288.
- (24) M. GRAWITZ, op. cit., cap. "Dificultades de la investigación orientada", apartats "La comunicación entre investigadores y hombres de acción" (p. 139) i "Las dificultades del diálogo entre investigadores" (p. 142).
- (25) P. DE LAS HERAS i E. CORTAJARENA, op. cit., ps. 40-43.
- (26) M. GRAWITZ, op. cit., vol. I, p. 292.



- (27) P. DE LAS HERAS i E. CORTAJARENA, op. cit., p. 175.
- (28) Definició adoptada per la Federació Internacional de Treballadors Socials a l'Assemblea General de San Juan de Puerto Rico el juliol de 1976.
- (29) Proposta de la Federació Internacional de Treballadors Socials per l'actualització de la classificació uniforme de l'OIT. Apartat 1.93: Treballadors Socials. Assemblea de Presidents. Brussel·les novembre de 1981.
- (30) M. GRAWITZ, op. cit., ps. 28-29.
- (31) C. ROGERS i G.M. KINGET: Psicoterapia y relaciones humanas. Alfaguara. Madrid 1967 (2a. ed. 1971). p. 55.
- (32) M. GRAWITZ, op. cit., p. 336.
- (33) Id. p. 337.
- (34) J. CASARES: Diccionario ideológico de la lengua española. G. Gili. Barcelona, 1981.
- (35) M. GRAWITZ, op. cit., p. 420.
- (36) S. DEL CAMPO: La sociología científica moderna. Instituto de Estudios Políticos. Madrid 1969. p. 284.
- (37) J.L. SIMON: Basic Research methods in social science. Rendom House. New York 1969. p. 6.
- (38) R. BOUDON i altres, op. cit., vol. I ("Aspectos interdisciplinares").
- (39) Id.
- (40) S. DEL CAMPO, J.F. MARSAL, J.A. GAMENDIA: Diccionario de ciencias sociales. Instituto de Estudios Políticos. Madrid 1975.
- (41) M. GRAWITZ, op. cit., ps. 289-291.
- (42) J. CASARES, op. cit.
- (43) G. RUBIOL: Els serveis socials: organització i funcionament. A Gran Bretanya, Iugoslàvia, Israel i Països Baixos. Blume. Barcelona 1980.
- (44) Dictionnaire Encyclopédique Hachette. Paris 1980.
- (45) E. ANDER-EGG
- (46) M. GRAWITZ, op. cit., p. 291.
- (47) SELLITZ i altres: Métodos de investigación en las relaciones humanas. Rialp. Madrid 1965. p. 229.
- (48) M.T. ANGUERA: Metodología de la observación en las ciencias humanas. Cútedra. Madrid 1978.
- (49) M. GRAWITZ, op. cit., p. 373.
- (50) M. RICHMOND: Caso social individual. Humanitas. Buenos Aires 1962
- (51) R. BOUDON i P. LAZARSWELD: Metodología de las ciencias sociales. Lcia. Barcelona 1973. ps. 50, 53 i 58.
- (52) Id.
- (53) Id.

CAPÍTOL SEGON  
TIPUS DE TÈCNiques. CLASSIFICACIÓ  
SEGONS LA SEVA UTILITZACIÓ A LES  
DIFERENTS ETAPES DEL MÈTODE

## NOTA INTRODUCTÒRIA

Aquest capítol és la base per a la lectura del llibre, atès que fa una classificació de les tècniques segons la seva utilització en una etapa o en una altra del mètode o sistema bàsic de procediment emprat pels assistents socials.

A la "Introducció" hem parlat de la relació entre el mètode i les tècniques com a criteri de classificació d'aquestes en el nostre llibre. Volem ampliar aquesta explicació donant a conèixer els orígens de l'esquema. Va ésser elaborat per a unes classes de tècniques de treball social d'una escola d'assistents socials de Barcelona. El criteri fou: seguint les etapes del mètode bàsic, presentar diferents tècniques que podien servir per fer un "brainstorming" sobre procediments que els assistents socials han d'emprar en llur pràctica professional i, més endavant, estudiar a classe els passos que cal realitzar, els resultats que es cerquen i com cal acararlos amb els aconseguits realment. Amb aquest procés es pretenia d'aconseguir un aprenentatge basat en la pràctica d'aquells alumnes de tercer.

Això mateix pretenem ací. En aquest i en els propers capítols presentem un seguit de tècniques que no són més que una indicació de les que poden emprar els assistents socials i un exemple, extret d'una pràctica professional, de com han de fonamentar-se, emprar-se i avaluar-se. No pretenem, és evident, assentar unes bases fixes i úniques. Perquè és precisament la creativitat del professional, en cada situació, en cada moment, allò que dóna validesa a les tècniques.

Aquesta pretensió didàctica ens ha fet mantenir l'esquema, sistematitzat d'acord amb el criteri que hem exposat, i ens ha obligat a fer un resum, després de cada exemple proposat, de la tècnica i de la seva utilització.

Així doncs, cal llegir la resta de capítols en funció d'aquesta classificació en què, a més, fem referència als exemples i també, en algun cas, a la bibliografia existent i d'ús concret entre professionals.

## ESQUEMA

### 1a ETAPA:

#### CONELIXEMENT GLOBAL DEL CAMP

- Tècniques d'observació directa
- Col.loquis familiars
- Tècniques d'enquesta
- Tècniques d'observació documental
- Documentació

-CAPÍTOL 3r: EXEMPLE  
DE LA TÈCNICA D'IN-  
VESTIGACIÓ SOCIAL  
-CAPÍTOL 4t: EXEMPLE  
DE LA TÈCNICA D'OB-  
SERVACIÓ DOCUMENTAL

### 2a ETAPA:

#### INTERPRETACIÓ DE DADES

##### A) Macroactuació

- Tècniques estadístiques
- Tècniques per individualitzar les necessitats
- Tècniques per estandardar
- Tècniques descriptiva
- Tècniques mostrals
- Tècniques no paramètrica
- Indicador social
- Anàlisi costos-beneficis
- Observació de les patologies

##### B) Microactuació

- Utilització de "grilles" i pautes de treball

-CAPÍTOL 5è: ESQUEMA  
D'INTERPRETACIÓ DE  
DADES

### 3a ETAPA:

#### PLA DE TREBALL I PROGRAMACIÓ

##### A) Tècniques gràfiques de sistematzació de dades

- "Grilles"
- Pautes

-CAPÍTOL 6è: EXEMPLE  
DE L'ANÀLISI DE PRI-  
ORITATS I LA PRESA  
DE DECISIONS EN GRUP

##### B) Tècniques adreçades a fomentar la creativitat

- "Brainstorming"
- Sinèctica
- Entrenament mental:
  - Seminars
  - Discussió de gabinet
  - Tècnica de risc

4a ETAPA:

L'EXECUCIÓ

A) A nivell individual

- Entrevista
- Tècniques d'utilització dels recursos del medi ambient
- Tècniques d'ajut psicològic

-CAPÍTOL 7è: EXEMPLE DE LA TÈCNICA DE L'ENTREVISTA

B) A nivell de grup

- Tècniques grupals amb finalitats
- d'informació
- de cooperació social, etc.
- de noves formes d'expressió
- d'actuar en conflictes grupals
- d'autoorganització
- "Brainstorming"
- "Phillips 66"
- de comunicació
- directes
- indirectes

-CAPÍTOL 8è: TÈCNICA DE GRUP PER MILLORAR LA COMUNICACIÓ I LA COOPERACIÓ

C) A nivell de comunitat

- Tècniques d'animació social
- Tècniques terapèutiques

-CAPÍTOL 9è: UTILITZACIÓ DELS RECURSOS A NIVELL DE COMUNITAT

D) A nivell de millorar el treball d'un mateix

- de suport per a professionals
- de documentació

-CAPÍTOL 10è: EXEMPLE DE DOS MODELS D'INFORME

5a ETAPA:  
AVALUACIÓ

- Sistemes d'indicadors
- Tècniques de grup
- Sistemes de paràmetres

-CAPÍTOL 11è: EXEMPLES DE PAUTES D'AVALUACIÓ  
-CAPÍTOL 12è: INVESTIGACIÓ DE PARÀMETRES AVALUATIUS

MOSTRA DE TÈCNiques EMPRADES A LA PRIMERA ETAPA:  
CONeixEMENT GLOBAL DEL CAMP PROFESSIONAL

Les tècniques que classifiquem en aquesta etapa són tècniques que serveixen per aportar dades de diverses menes i per diferents camins.

Un condicionament important que cal tenir en compte per emprar les tècniques que agrupem en aquesta etapa és saber què es vol conèixer i per què es volen conèixer les dades.

1.- TÈCNICA D'OBSERVACIÓ DIRECTA: OBSERVACIÓ NO SISTEMÀTICA, OCASIONAL O NO CONTROLADA (1)

Aquesta observació ens permet d'obtenir dades sobre:

- a) L'organització física del barri: configuració dels carrers, situació dels serveis, etc.
- b) L'organització dels serveis mitjançant el coneixement de llurs organismes, realitzacions, relacions, etc.
- c) Com es configuren els diferents grups que componen les forces humanes del barri i/o de les institucions.

Exemplificarem això al capítol tercer.

2.- COL·LOQUIS FAMILIARS (2)

Es diferencia de l'entrevista en el fet que s'ha de dur a terme amb tots els components de la família i que són col·loquis no dirigits. Tenen la finalitat de captar la preferència de problemàtiques dels interlocutors del professional que empra aquesta tècnica.

3.- TÈCNICA D'ENQUESTA: ENTREVISTES I QÜESTIONARIS

Amb aquestes tècniques hom vol veure i conèixer: situacions reals que es donin a la comunitat; comportaments, és a dir, accions realitzades o projectades per la comunitat o el grup en estudi; actituds i opinions que expressin allò que el subjecte sent o creu, ja sia inconscientment o conscient. A la psicologia social existeixen diverses tècniques per mesurar aquestes actituds: les escales d'ac-

titud (Lickert, Thurstone, Gittman, etc.). Poden ajudar a saber si la població està predisposada o no a una determinada acció, a favor o en contra d'uns serveis, etc.

Tot i que més endavant tractarem l'entrevista a fons i l'exemplificarem, en fem ací una classificació prèvia.

Les entrevistes poden ésser molt diferents segons els objectius que hom pretengui d'assolir. En aquesta etapa ens interessen les entrevistes d'investigació, de les quals allò cabdal és la informació que rebem de l'entrevistat. Han de complir els següents requisits:

- . que estiguin reglamentades, és a dir, que tinguin esquemes previs.
- . que les dirigeixi l'entrevistador.
- . que tractin realitats objectives.

Poden ésser individuals o grupals.

Els qüestionaris volen substituir la relació directa que es dona a l'entrevista per la resposta a unes preguntes determinades que hom planteja per escrit.

Hi ha diferents menes de qüestionaris:

- segons la forma com arriben al subjecte:
  - . directament.
  - . per correu (a distància).
- segons el seu grau d'estructuració:
  - . estandarditzats.
  - . semiestandarditzats.
  - . no estandarditzats.
- segons el seu camp d'acció:
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>. analítics</li> <li>. sintètics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. actituds generals.</li> <li>. interessos.</li> <li>. aversions.</li> <li>. opinions.</li> <li>. creences.</li> </ul>
--	---

Les preguntes poden ésser obertes o tancades i han de reunir una sèrie de condicions.

Hi ha un tipus de qüestionari que intenta d'obviar moltes dificultats que es refereixen a la fiabilitat de les respostes; és la "prova de diferencial semàntic" d'Osgood. Consisteix a jutjar només una idea o concepte (expressada o expressat normalment per un sol mot) segons les reaccions que aquest concepte provoca projectivament en el subjecte enquestat. Per mesurar-ho s'empra una escala numerada de 1 al 7 en què les xifres extremes indiquen conceptes oposats.

Són adequades per esbrinar actituds sovint subconscients. Per exemple, sobre l'avortament, la planificació familiar, els contraceptius, etc. Podem escollir el concepte de planificació familiar i representar-lo així, o amb d'altres adjectius i característiques:

## Planificació familiar

innecessària	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	necessària
conflictiva	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	no conflictiva

A partir de la puntuació obtinguda per diferents subjectes enquestats, tindrem una visió de les persones que són a favor o en contra de la qüestió triada i del seu grau d'acceptació per una comunitat o grup (3).

4.- TÈCNICA D'OBSERVACIÓ DOCUMENTAL

Hi trobem dos vessants: el que exemplifiquem al capítol quart, juntament amb una "Anàlisi de contingut", i el que ens permet d'esbrinar la densitat ideològica d'un missatge per detectar la ideologia que s'hi amaga.

L'anàlisi de contingut fa referència als procediments que determinen certes característiques de la comunicació oral i escrita (4).

Pot emprar-se en situacions com la que presentem i també per analitzar la comunicació verbal, els opuscles, la premsa, etc. d'un barri o d'un grup, per estudiar la comunicació literària, la problemàtica d'un camp o d'una situació concreta, etc.

5.- DOCUMENTACIÓ

L'assistent social ha de tenir unes nocions de tècniques documentals manuals i mecàniques per processar la informació que es desprèn de la seva feina i per poder-ne acumular, recuperar i difondre.

Cada etapa del mètode requereix informació pròpia. La de la primera etapa, el coneixement global del camp professional, l'exemplifiquem breument amb la pauta de GITS en el capítol quart. Hi ha, a més, moltes altres pautes d'observació i esquemes d'anàlisis en alguns llibres de ciències socials (vegeu "Bibliografia").



MOSTRA DE TÈCNiques EMPRADES A LA SEGONA ETAPA:

INTERPRETACIÓ DE DADES

En aquesta etapa del mètode trobem tècniques d'anàlisi de les dades recollides. Hi ha dos nivells d'actuació: un ens menaria a la macroactuació, la planificació de serveis, i l'altre a la microactuació, la planificació i programació del treball de cada professional al seu barri, servei o institució.

A) MACROACTUACIÓ

1.- Tècniques estadístiques que permeten d'anàlitzar les dades quantitatives i qualitatives obtingudes d'una situació o d'un problema concrets.

Sense entrar en detalls, podem classificar aquestes tècniques segons l'índole de les dades i la profunditat d'anàlisi de la relació entre les variables en:

- 1.1.- Tècniques d'estadística descriptiva.
- 1.2.- Tècniques d'estadística mostral.
- 1.3.- Tècniques d'estadística no paramètrica (5).

2.- Tècniques per individualitar les necessitats dins la programació (6).

- 2.1.- Estàndards: urbanístics de serveis, etc., que serveixen per comparar una situació real a un paràmetre ideal.
- 2.2.- Indicadors socials.
- 2.3.- Anàlisi costos-beneficis.
- 2.4.- Observació de les patologies.

B) MICROACTUACIÓ

En presentem un exemple al capítol cinquè.

MOSTRA DE TÈCNiques EMPRADES A LA TERCERA ETAPA:  
PLA DE TREBALL. PLANIFICACIÓ I PROGRAMACIÓ.

També ací, les tècniques que hom pot emprar són manllevades d'altres disciplines. Algunes són tot un sistema de planificació. En són exemples el sistema PERT, utilitzat per Caritas Nacional els programes de Desenvolupament de la Comunitat (1966) o els sistemes de planificació proposats per E. Ander Egg (7).

Existeixen, però, tècniques concretes que poden ajudar aquesta planificació que es considera com una etapa més del mètode, encadenada amb les etapes anteriors.

A) Alguns d'aquests instruments no són més que PAUTES ("grilles" a la literatura francesa sobre treball social) o sistemes que permeten de representar gràficament els diferents passos que cal fer en aquesta planificació:

- 1.- Càlcul dels costos d'execució.
- 2.- Determinar els recursos necessaris (8).

De la documentació del seminari sobre Metodologia del Treball social (2a. part) de GITS, que encara no s'ha publicat, n'extraïem l'exemple "Anàlisi de prioritats i presa de decisions en grup" del vuitè capítol.

B) La CREATIVITAT és la base d'altres tècniques, atès que planificar equival a proposar una creació de futur. Són tècniques psicològiques adreçades a fomentar la creativitat:

- 1.- BRAINSTORMING: promoció d'idees. Alex Osborn l'elaborà. Es tracta d'imaginar en grup, en un període de temps limitat, tantes solucions com sigui possible (9).
- 2.- La SINÈCTICA fou ideada pel psicòleg Williams J.J. Gordon. Allò important és la qualitat de les idees. Hom vol integrar individus diferents en un grup que planteja i resol problemes, que empra conscientment els mecanismes psicològics subconscients presents a les activitats creadores de l'home (10).
- 3.- ENTRENAMENT PER PRENDRE DECISIONS. Hom l'aplega amb les tècniques d'entrenament mental (11).

C) TÈCNiques PER APRENDRE A PRENDRE DECISIONS (12)

- 1.- SEMINARI: un grup reduït investiga o estudia intensivament un tema, en sessions planificades, recorrent a fonts originals d'informació.
- 2.- DISCUSSIÓ DE GABINET: un grup reduït de membres amb capacitat discuteix un problema important fins que arriba a la millor solució o acorda de prendre una decisió.
- 3.- TÈCNICA DEL RISC: un grup expressa els riscos eventuais que poden derivar-se d'una nova situació i discuteix llur realitat.

## MOSTRA DE TÈCNiques EMPRADES A LA QUARTA ETAPA: L'EXECUCIÓ

En aquesta etapa hem de distingir les tècniques que es refereixen a una actuació individual, de grup i de comunitat, segons l'àmbit que abasti el treball social. També hem de tenir en compte les tècniques que pretenen de millorar la qualitat del treball d'un mateix.

### A) A NIVELL INDIVIDUAL. RELACIÓ ASSISTENCIAL

1.- TÈCNICA DE L'ENTREVISTA: l'exemplifiquem al capítol setè. A les entrevistes que realitzen els assistents socials hom no distingeix les tècniques que empren els recursos del medi ambient de les tècniques d'ajuda psicològica. A desgrat d'això, podem classificar l'entrevista segons l'èmfasi que es posi en unes o en d'altres.

1.1.- TÈCNiques QUE EMPREN ELS RECURSOS DEL MEDI AMBIENT: són recomanables per tractar persones que tenen un comportament normal i que s'han d'enfrontar amb:

- . problemes de salut.
- . problemes socioeconòmics.
- . la necessitat d'orientar-se després d'una crisi, etc.

Aquests recursos poden ésser: legislació social; equipaments; d'altres serveis socials; el mateix servei; la xarxa social del client: amics, parents, etc.; d'altres professionals; grups del barri, etc.

1.2.- TÈCNiques D'AJUDA PSICOLÒGICA: poden centrar-se en el problema o sobre la mateixa persona.

### B) A NIVELL DE GRUP

1.- TÈCNiques DE GRUP que ens poden servir per:

- . Informar i reduir la tensió (13).
- . Millorar la comunicació i la cooperació social dins la institució, entre grups del barri, etc. Ho exemplifiquem a l'apartat A) del capítol vuitè.
- . Descobrir noves formes d'expressió.
- . Redistribuir el poder: autoorganització, etc.

2.- TÈCNiques PER AFAVORIR LA CREATIVITAT que poden augmentar i millorar la participació:

2.1.- BRAINSTORMING

2.2.- PHILIPS 66

2.3.- TÈCNiques DE COMUNICACIÓ

2.3.1.- Directes

a) Tècniques d'informació grupal amb "experts".

- Símposi. Un equip d'experts desenvolupa per separat diferents aspectes d'un tema o d'un problema davant el grup. És útil per obtenir informació autoritzada i ordenada sobre diversos aspectes d'un mateix tema. És útil, també, per donar a conèixer informació variada i fefaent sobre un tema determinat o una qüestió concreta, vistos des de diferents angles i aspectes.
- Taula rodona. Un equip d'experts exposa per separat un tema sobre el qual tenen opinions divergents o contradictòries.
- Plafó. Un equip d'experts discuteix un tema dialogant o conversant davant el grup. Els experts dialoguen sobre el tema preparat, no l'exposen.
- Entrevista o consulta pública. Un membre del grup interroga, sobre un tema concret, un expert davant de l'auditori.

b) Tècniques d'informació en què intervé tot el grup.

- Debat o discussió guiada. Un grup reduït discuteix informalment un tema ajudat i estimulat per un conductor actiu.
- "Philips 66". Subgrups de sis persones discuteixen un tema durant sis minuts i en conclouen alguna cosa. S'extraurà una conclusió general a partir dels informes de tots els subgrups.
- Fòrum. La totalitat del grup discuteix informalment un tema, un fet o un problema. Un coordinador condueix el debat.
- "Role-playing" (Exercici dels rols): Dues o més persones representen una situació real, assumint els rols pertinents, per tal que el grup pugui comprendre-la i tractar-la.

### 2.3.2.- Indirectes

- . A nivell individual: escrites i gràfiques (informe social, etc.).
- . A nivell grupal o social: exposició pública d'un tema en un àmbit reduït (publicació d'estudis, presentació de projectes, etc.) o a través dels medis de comunicació social (premsa, ràdio, TV, revistes especialitzades, etc.).

Aquestes tècniques tenen unes característiques determinades. Hi intervenen elements de psicologia social, de grafisme, etc. Tècnics especialitzats han estudiat en quines condicions poden ésser útils.

#### C) A NIVELL DE COMUNITAT

- 1.- TÈCNIQUES D'ANIMACIÓ SOCIAL: comprenen moltes tècniques educatives (aules de cultura, educació permanent d'adults, etc.) Sobre això presentem un exemple al capítol novè.
- 2.- TÈCNIQUES TERAPÈUTIQUES: s'empren quan hom treballa amb grups especials. S'ha de tenir una formació específica, terapèutica o d'altra mena (15).

#### D) TÈCNIQUES PER MILLORAR EL TREBALL D'UN MATEIX

- 1.- TÈCNIQUES DE SUPORT ALS PROFESSIONALS: la presentació d'aquestes tècniques la justifiquem en un altre apartat, atès que s'empren per formar d'una manera permanent el treballador social i per millorar-ne el treball, és a dir, per aconseguir més qualitat.

N'hi ha diverses, que poden ésser de grup (Balint, grups amb orientació psicoanalítica, etc.) adreçades a reduir les tensions i el bloqueig que produeixen les situacions angoixants.

La supervisió, en grup o emprant l'anàlisi del camp de forces, cerquen la formació permanent (16).

- 2.- TÈCNIQUES DE DOCUMENTACIÓ. Vegeu-ne un exemple al capítol desè.

MOSTRA DE TÈCNiques EMPRADES A LA CINQUENA ETAPA: AVALUACIÓ

Tractem més àmpliament aquesta etapa i l'ensemplifiquem al capítol onzè, en presentar la documentació elaborada pel Seminari de Metodologia del GITS, que resta inèdita.

D'altra banda, l'exemple "Investigació de paràmetres avaluatius", al capítol dotzè, vol establir uns paràmetres que permetin d'avaluar la intervenció de l'assistent social.

NOTES AL CAPÍTOL 2n.

- (1) M.T. ANGUERA: Metodología de la Observación en las Ciencias humanas. Cátedra. Madrid 1978.
- (2) M. MARCHIONI: Comunidad y desarrollo. Nova Terra. Barcelona 1968.
- (3) J. SARRAMONA: Investigación y Estadística aplicadas a la Educación. CEAC. Barcelona 1980.
- (4) I.S. POOL: Triends in Content Analysis. University of Illinois Press. Illinois 1959.
- (5) J.M. DOMÈNEC: Bioestadística. Herder. Barcelona 1977; J. SIEGEL: Estadística no paramétrica. Trillas. México 1980.
- (6) A. L'ABATE: La Politica dei Servizi tra razionalzione e rinnovamento. Massilio Ed. Venezia 1977.
- (7) E. ANDER-EGG: ABC de la Planificación. GITS. Barcelona 1977.
- (8) Id.
- (9) Id. p. 99.
- (10) Id. p. 102.
- (11) P. DAVREUX: Entrenamiento mental. Caja de Ahorros de Alicante y Murcia, Aula de Cultura. Alicante 1977.
- (12) CIRIGLIANO-VILLAVÉRDE: Dinámica de grupo y educación. Ed. Humanistas. Buenos Aires 1966.
- (13) Vegeu l'article "Profilaxis en la cirugía infantil", R.T.S. núm. 82. Barcelona juny 1981.
- (14) Aquestes tècniques són desenvolupades per CIRIGLIANO-VILLAVÉRDE, op. cit.
- (15) Vegeu "Apoyos en la enseñanza de la psicoterapia", R.T.S. núm. 86, Barcelona.
- (16) J. LONGRESS: Introducción a la Supervisión. GITS. Barcelona 1976 i El marco campo de fuerzas en la Supervisión. GITS. Barcelona 1977.



CAPÍTOL TERCER  
INTRODUCCIÓ TEÒRICA I COMENTARI  
D'UN EXEMPLE DE LA TÈCNICA D'INVESTIGACIÓ SOCIAL EMPRADA A LA PRIMERA  
ETAPA (Coneixement global del  
camp professional)

## I - INTRODUCCIÓ TEORICA

La investigació social, algunes tècniques de la qual emprà l'assistent social en aquesta primera etapa de l'aplicació del procediment bàsic d'actuació professional, es pot considerar com el "procés d'aplicació del mètode i de les tècniques científiques a situacions i a problemes concrets, dins l'àrea de la realitat social, per poder-los respondre i obtenir nous coneixements" (1). (D'altra banda, la investigació social és útil a d'altres etapes del mètode. Vegeu-ne un exemple al capítol quart: "Estudi sobre la problemàtica infantil al barri de La Mina".)

L'assistent social, però, no és un investigador social pur, atès que no només obté nous coneixements i dona alternatives generals ans pretén de canviar la situació estudiada amb la seva actuació professional.

Seguint Sierra Bravo, direm que l'assistent social emprà, en general, la "investigació aplicada" que "vol millorar la societat i resoldren els problemes" (2). Podem apliar aquesta definició dient que la investigació aplicada "recull informació per poder prendre decisions que ajudin no només a comprendre la realitat i la seva problemàtica sinó, sobretot, a transformar-la en allò que és objectivament possible" (3).

És imprescindible, però, que el seu apropament a la realitat sigui científic. L'assistent social forma part, com a professional, de l'ampli ventall de professions que engloben les ciències socials. Per tant, ha d'emprar els instruments que les ciències socials en general li posen a l'abast, per poder equiparar i intercanviar els coneixements que obtingui amb els d'altres professionals de les ciències socials. Per això, insistim, aquest procés de coneixement de la realitat ha de complir un mínim de requisits que permetran que augmenti, d'una manera real i positiva, el cos dels coneixements sobre un problema determinat:

Primer. Formen aquest procés successives fases adreçades a descobrir la veritat del camp social. L'assistent social ha de capir la investigació com un procés que és part d'un procés més ampli, el seu programa d'actuació professional. Per això és important de no oblidar aquestes dues dimensions de treball en relació amb la finalitat de la investigació.

Segon. La seva finalitat rau a respondre les preguntes que l'assistent social es fa davant una situació. Ha de procurar de treballar un aspecte verge, no estudiat per d'altres disciplines, perquè la investigació aportí noves dades.

Hi ha dues maneres d'apropar-se a la realitat: a) Aplicar la tècnica de l'"observació documental" i emprar l'"anàlisi de contingut" dels estudis fets anteriorment sobre el tema o problema; b) "Observar" directament la realitat i emprar instruments concrets i precisos de verificació (enquestes, qüestionaris, etc.).

Tercer. Hom ha d'aplicar les tècniques i els instruments amb el màxim de rigorositat per tal que la investigació sigui verificable per d'altres professionals i, per tant, científica.

Quart. Ha de referir-se a problemes concrets, tan precisos i reals com sigui possible, i no especulatius. D'ací es desprenen algunes consideracions:

a) Hom no ha de pretendre abarcar tot el sistema. L'assistent social ha d'assenyalar-se uns objectius, limitats per condicions de treball: segons l'àmbit geogràfic i sectorial (infant, vells, disminuïts, etc.) que abasti la institució contractant o segons el context global en que se situï el seu treball (serveis socials d'un ajuntament, etc.).

b) Cal tenir en compte que la investigació social que fa un assistent social vol resoldre problemes pràctics concrets de la realitat social. La relació d'aquesta mena d'estudis amb la investigació pura o teoria té certs condicionaments; seguim Theodore Caplow i Sierra Bravo per exposar-los.

RELACIÓ ENTRE ELS CONEIXEMENTS SOCIOLÒGICS (TEORIA) I LLUR APLICACIÓ PER RESOLDRE PROBLEMES SOCIALS

Molts sociòlegs estan d'acord en el fet que els coneixements sociològics teòrics i el moment de la intervenció no s'adiuen (4). Segons Caplow, en una intervenció hom no pot aplicar sempre correctament i amb decisió el conjunt de coneixements purs que té sobre una situació o un problema en concret. No es pot trobar objectivament l'aplicació concreta i idònia, car la investigació aplicada té un caire pragmàtic i, per tant, la probabilitat i la intuïció hi juguen un gran paper.

Aquesta intuïció creativa i la necessitat d'escollir una acció d'acord amb les possibilitats d'èxit són, precisament, els trets que han de caracteritzar la intervenció professional de l'assistent social a l'hora d'aplicar els coneixements apresos a la investigació d'una situació.

També hem de tenir en compte, però, els fets que assenyala Caplow en referir-se a la investigació sociològica:

- a) La investigació sociològica ha fet ben poc per trobar una solució als greus problemes socials d'aquest segle. Sovint perquè ha tirat endavant investigacions banals, tot i que presumia de la seva "aproximació científica al problema". Altres vegades, en canvi, perquè hom ha arribat a uns resultats que no esperava, potser per causa d'alguna resistència inherent al material humà.
- b) La investigació aplicada ha sofert defectes tècnics seriosos. Algunes investigacions han estat concebudes mediocrement i executades amb negligència, per la qual cosa s'ha arribat a resultats poc interessants i menys fiables. A més, hom s'ha proposat massa cops uns objectius no gens realistes ni mesurables.
- c) La manca de reiteració mena a descobriments eventuals, inconnexos. El creixement acumulatiu dels coneixements resulta, doncs, impossible. D'aquesta manera, a més, l'escissió entre la teoria i la pràctica augmenta, car és molt difícil d'aplicar aquests coneixements a la realitat. Hem de dir que parlem de reiteració en el sentit de repetir una investigació:

- 1) De forma idèntica a la investigació original.
- 2) Deixant intacte el pla d'investigació i operant amb nous materials o en una altra situació cronològica o geogràfica.
- 3) Aplicant una tècnica idèntica a materials diferents.
- 4) Servint-se dels mateixos models de causalitat, examinant les mateixes tipologies o abarçant els mateixos camps institucionals que les investigacions anteriors.

Fenòmens que poden influir negativament sobre el resultat de la investigació social

Hem de tenir en compte un seguit de fenòmens o d'aspectes problemàtics perquè no influeixin d'una manera negativa sobre el resultat de la investigació social:

- 1) Gran part de fenòmens i d'aspectes de la realitat social són de caràcter qualitatiu. Això fa que no sempre tingui més importància allò extern de les accions. Les actituds i els interessos de les persones i els grups estudiats no són palpables i, per tant, costa de mesurar-los i quantificar-los (5).
- 2) Fins ara, els instruments que mesuren aquestes realitats han estat molt poc precisos (6).
- 3) La mateixa observació altera el comportament dels subjectes observats (7).
- 4) Els subjectes tendeixen a desviar els pronòstics en conèixer-los (8).
- 5) En tant que actor social, l'investigador (en aquest cas l'assistent social) influeix inevitablement (9).

José María Tortosa (10) ha tractat el problema de la relació entre la investigació teòrica i la investigació aplicada centrant-se, concretament, en el treball social. Considera que la investigació teòrica "possibilita una visió de conjunt que la investigació aplicada no pot tenir" atès que, com diem suara, aquesta consisteix a aplicar uns coneixements teòrics per resoldre qüestions concretes dels més diversos sectors socials i, especialment, els

problemes que toquen de més a la vora la tasca de l'assistent social: vivenda, alcoholisme, drogues, prostitució, subnormalitat, etc. A la pràctica professional, la investigació de l'assistent social té:

- Una destinació pràctica: resoldre el problema, canviar la situació original.
- Un origen a la pràctica: la preocupació davant un problema.
- Un punt de partida teòric: el problema social que els assistents socials, com a cos professional, volen resoldre i del qual és necessària una definició.
- Un objectiu pràctic: decidir, actuar a la pràctica professional.
- Uns conceptes teòrics: treballa amb variables, amb models (11), amb sistemes, etc.

Si ampliem cadascun d'aquests punts, podem dir que la investigació aplicada parteix d'una preocupació pràctica que cal formular com a problema. Ha de néixer, com assenyala Gian A. Gili, del "contacte íntim de la realitat social i del coneixement profund de la teoria científica" (12). Hem dit també que l'assistent social empra la investigació com a tècnica que li facilita les respostes que li planteja la programació de l'actuació professional. Arribats ací, hem de precisar que no hi ha regles fixes ni fórmules prèvies que permetin d'escollir quin procés cal seguir. Podem parlar d'"actituds" o de "posicions" davant el problema, que es traduiran en un seguit d'"operacions" per garantir la científicitat del procés i dotar-lo de creativitat i de realisme:

- a) Estudiar les teories que fan referència al problema i les investigacions empíriques similars (de camps afins o en relació de causa-efecte).
- b) Observar globalment el camp o la situació en qüestió (vegeu l'exemple d'estudi, "Barri Antic de Tarragona", a la tercera part d'aquest capítol).
- c) Tenir present la finalitat de la investigació atès que determina quin mètode cal seguir i la seva conveniència o utilitat. Per tant, els objectius que hom vol assolir amb la investigació o

amb el coneixement de camp han d'ésser nítids a l'hora de començar-la. Puix que és impossible d'abastar tots els aspectes del problema, cal fer una anàlisi dels seus aspectes més significatius i adequats al futur treball professional.

- d) Explicitar els valors i els objectius del màxim de subjectes implicats en el treball per conèixer-ne la situació ideal i els elements (indicadors). Es tracta d'esbrinar les variables de posició i de resposta de la població, de les institucions i del mateix assistent social.
- e) Fer una discussió o, si més no, una presentació sobre les teories que serviran de marc de referència per a l'elecció de grups participants, la recerca de dades i la crítica.
- f) Permetre el diàleg entre i amb els grups afectats pel tema per aproximar-se a la situació ideal. Torna a ésser necessari de conèixer les variables de posició i de resposta de qualssevol grups i persones implicats en el problema.

## II - INSTRUMENTS

En aquesta fase del procés d'investigació ens sembla encertat de proposar com a instrument la pauta elaborada pel seminari de metodologia de GITS, publicada el 1978. Hem de recordar un altre cop que, tot i que no existeixen normes específiques per a aquest procés, cal tenir en compte uns aspectes fonamentals des dels quals hom enfoca sovint l'estudi dels fenòmens socials. Descriuim breument aquests enfocaments i assenyalen com els reflectim a la pauta que presentem.

### CONSIDERACIONS PRÈVIES: ELS DIVERSOS ENFOCAMENTS

#### a) Enfocament descriptiu:

Assenyalar els elements, els òrgans, els aspectes i els factors que tenen una significació social. Aquesta característica defineix la pauta car ens serveix per descriure la situació amb què s'enfronta l'assistent social.

b) Enfocament estructural:

Analitzar la relació i la interrelació dels elements i els òrgans entre ells.

c) Enfocament funcional:

Analitzar la funció dels diversos òrgans dins el conjunt i en relació amb la societat en general, la relació entre les funcions i els aspectes funcionals i disfuncionals.

d) Enfocament demogràfic:

Analitzar els trets demogràfics de l'element humà que la investigació té per objectiu i llur influència social.

e) Enfocament ecològic:

Analitzar les condicions ambientals físiques en què es desenvolupa el problema que hom investiga i llur influència social.

f) Enfocament conflictiu:

Analitzar els conflictes en relació amb el fenomen en qüestió. Estudiar els motius i els efectes socials. Aquest enfocament defineix la segona fase del procediment bàsic en què hom analitza els diferents elements tenint en compte el conflicte que representen per als altres.

g) Enfocament evolutiu:

Analitzar les transformacions socials que sofreix amb el pas del temps i llur relació amb el canvi social general.

h) Enfocament històric:

Analitzar els trets socials peculiars que ha presentat durant el temps.



i) Enfocament crític-dialèctic:

Analitzar les forces i els interessos socials i econòmics que influeixen el fenomen que es treballa i els conflictes i tensions que provoquen.

j) Enfocament genètic:

Analitzar l'origen social. Aquest enfocament també caracteritza la segona etapa de relació i d'anàlisi dels fenòmens de la qual hem de deduir aquest origen, les causes, etc.

k) Enfocament cultural:

Analitzar les normes, els valors, les creences i les realitzacions tècniques i artístiques que el caracteritzen.

l) Enfocament projectiu:

Descobrir la probable evolució en el temps.

Transcrivim a continuació la pauta que proposa GITS. S'assenyala a cada apartat quin enfocament hi ha de predominar.

PAUTA ELABORADA PER GITS1.- Estudi del camp i de les variables dependents i independents o de les característiques que presenta a nivell de:

- . País.
- . Regió.
- . Municipi.
- . Zona.
- . Barri o institució.

Enfocaments històric, estructural i evolutiu.

1.1.- BARRIa) Variables estructurals

- . Ubicació (enfocament ecològic).
- . Dependència entre el barri i l'assistent social.

- . Història (enfocament històric).
  - . Serveis i equipaments (enfocament ecològic):
    - paviments
    - clavegueres
    - llum
    - neteja
    - mercats
    - cementiri
    - cultura
    - paròquies
    - correus
    - telèfons
    - senyalització
    - espais verds
    - aigua
    - gas
    - sanitat
    - transports
    - divertiments
    - bancs i caixes d'estalvi
    - premsa
  - . Institucions de la zona (enfocament estructural).
  - . Població (enfocament demogràfic):
    - procedència
    - edats
    - nivell cultural
    - nivell professional
  - . Vivenda (enfocaments demogràfic i ecològic):
    - metres quadrats i preu
    - règim de compra o de lloguer
    - tipus de construcció
    - integració de la vivenda en un pla urbanístic
  - . Variables estructurals de la institució de què depèn l'assistent social (enfocament crític-dialèctic).  
 Seguiu la pauta que s'empra per a la institució, amb respostes molt sintètiques.
- b) Variables de posició: relació amb les condicions culturals. Posició de la gent del barri davant les variables anteriors (enfocaments cultural i funcional).
- c) Variables de resposta (enfocaments evolutiu, històric i projectiu):
- . Síntesi històrica de les accions realitzades.
  - . Possibilitats de respondre o de variar la situació en un futur.
  - . Equips tècnics que poden intervenir en el canvi.

## 1.2.- INSTITUCIÓ (enfocament funcional)

### a) Variables estructurals

- . Ubicació física.
- . Dependència.

- . Tipus de construcció.
- . Organització: estructura formal i informal:
  - sistema de comandament
  - sistema de finançament
- . Personal.
- . Serveis que organitza.
- . Assistits: característiques
  - generals
  - físiques
  - psíquiques
  - socials
- . Rol assignat a l'assistent social:
  - per ell mateix
  - pels assistits
  - per la institució

b) Variables de posició: posició del personal i dels assistents davant les variables anteriors.

c) Variables de resposta:

- . Síntesi històrica de les accions realitzades.
- . Possibilitats de respondre o de canviar la situació en un futur.

2.- Estudi dels recursos amb què la societat pot resoldre el problema que tracta el centre (enfocament crític-dialèctic):

- . Aspectes econòmics.
- . Aspectes terapèutics.
- . Aspectes oficials.
- . Aspectes privats.

3.- Estudi teòric de les característiques de la temàtica general del camp tractat. Exemples:

- . Centre d'informació del diagnòstic: què és la subnormalitat.
- . Diagnòstic del càncer: què és el càncer, tipus de càncer, etc.

### III - COMENTARI I NOTES A L'EXEMPLE PROPOSAT

Com hem dit més amunt, hom pot desenvolupar una pràctica professional de més d'una manera. Com a primera aproximació a la problemàtica que l'assistent social ha de treballar, la investigació social pot fer-se a partir de les tècniques que ara presentem. Més endavant, però, veurem que es poden correspondre.

Creiem que l'exemple que proposem, l'estudi del Barri Antic de Tarragona que realitzà l'escola d'assistents socials d'aquesta ciutat (13), compleix la condició d'ésser el coneixement d'una realitat concreta que permet la planificació i el desenvolupament de la tasca professional adient.

És una investigació seccional, és a dir, que abasta temporalment un moment específic, un temps únic. Hom hi estudia quina era l'estructura del barri l'any 1979, en un moment concret i no històricament o evolutiva (14).

Per la seva profunditat, és una investigació exploratòria de caràcter descriptiu (15). Allò que la distingeix, però, és la seva provisionalitat; no és més que un apropament al camp que servirà de base a una intervenció professional adreçada a produir un canvi dins la situació del barri.

Per la seva amplitud, finalment, és microsociològica, atès que es centra en un grup mitjà, el Barri Antic de Tarragona. Les seves fonts són primàries, car les dades s'han recollit directament per mitjà d'instruments creats expressament per a això. Descrivim aquests instruments o tècniques a continuació.

#### TÈCNiques EMPRADES A L'ESTUDI DEL BARRI ANTIC DE TARRAGONA

##### A) L'observació directa

En aquest estudi, l'observació directa ha permès de formular les primeres hipòtesis de treball (16) a partir de les vivències i dels interrogants que originà. Fou, doncs, "la base per elaborar el qüestionari amb criteris adequats a la finalitat que l'estudi pretenia" (17).

Sierra Bravo defineix l'observació directa com "un procediment que proporciona a l'investigador la matèria de treball que haurà d'ésser objecte de tractament i d'estudi científics mitjançant les següents fases: la investigació, la classificació i tabulació, l'anàlisi i l'explicació" (18).

Caplow diu de l'observació que "és difícil d'imaginar un estudi seriós en què no intervingui l'observació. Les formes rutinàries i impersonals d'enquesta han de tenir per fonament un període d'observació; si no, l'enquestador no té cap referència real del que estudia i la introducció de mesures elaborades en fases posteriors del projecte no li permet de superar la confusió ni la limitació de punts de vista, fruit del plantejament de l'enquesta" (19).

No ens estendrem per explicar com pot dur-se a terme una "observació científica"; d'altres hi han reeixit (20). Nogensmenys, sense deixar l'àmbit que hem assenyalat per a aquest llibre, apleguem algunes característiques, notes, perills, limitacions, avantatges i fonaments de científicitat que presenta l'observació. En aquest apartat seguim M. Teresa Anguera .

#### CARACTERÍSTIQUES DE L'OBSERVACIÓ

L'observació és una activitat que la persona humana fa sovint i en camps molt diversos. Però la persona que veu o és testimoni d'un fet -n'és un observador- no percep molts dels seus aspectes; d'altra banda, no adreça la seva observació a fer un diagnòstic de la situació.

L'observador es distingeix d'aquest testimoni ordinari en el fet que fa de l'observació un instrument bàsic per assolir empíricament els objectius que s'ha proposat i perquè només per mitjà d'ella pot obtenir conceptes amb significació objectiva.

És, doncs, un aspecte molt important del mètode científic (Anguera 1978, Alvarez Villar 1975, Becquer 1975, Bernard 1976, Bruyn 1963, Bunge 1973, Duverger 1975, Fraisse 1970, Good, Barr i Scates 1941, Grawitz 1975, Hyman 1972, Jersild i Meigs 1939, Kaplan 1964, Madge 1969, Maynts, Holm i Hübner 1975, Pardinias 1973, Reuchlin 1970,

Traxel 1970, Vázquez i López Rivas 1962). Segons l'autora que seguim, l'observació, en tant que tècnica científica,

- primer: serveix un objectiu d'investigació formulat.
- segon: és planificada sistemàticament.
- tercer: no és presentada com un reguitzell de curiositats interessants, ans és controlada i relacionada amb proposicions més generals.
- quart: hom pot comprovar-ne la validesa i la fiabilitat (21).

A l'estudi que analitzem, de primer hom va plantejar-se el problema i va decidir què volia conèixer del barri. Aleshores, l'observació va centrar-se en aquests àmbits:

- . població
- . equipaments
- . cultura
- . vivenda
- . marginació

Insistim que aquesta observació prèvia comporta diversos avantatges perquè hom s'adoni de la seva necessitat a l'hora de clarificar el plantejament i l'estudi posterior del problema. Aquesta claredat i precisió en la formulació de les hipòtesis es reflecteix en com van plantejar-se les preguntes de l'enquesta de l'estudi tarragoní, que més endavant analitzarem.

#### AVANTATGES DE L'OBSERVACIÓ

L'observació ensenya què pot ésser observat (factibilitat) i a quines distincions empíriques podem arribar a partir d'ella.

L'observació ens indica com hem d'organitzar el procés d'aplegament de dades i com hem d'ensinistrar els observadors.

L'observació ens permet de plantejar hipòtesis que més endavant comprovarem amb d'altres tècniques.

L'observació ens ajuda a aplegar dades complementàries que ens serviran per interpretar les troballes obtingudes per altres mitjans.

L'observació pot superar la resistència de persones o grups a ésser entrevistats, atès que els demana menys cooperació activa.

### LIMITACIONS DE L'OBSERVACIÓ

L'observació permet de registrar fets, situacions espontànies de la vida quotidiana i normal dels grups. Però l'observador pot no ésser present quan s'esdevé quelcom de significatiu.

Factors ocults o aliens a la situació poden interferir-la, des de factors físics (el mal temps persistent o ocasional pot distorsionar les dades d'una observació al carrer, a les botigues, etc. d'un barri, per exemple) a factors socials o psicològics.

La mateixa naturalesa dels esdeveniments, llur durada, pot dificultar i fins i tot impossibilitar la presència d'observadors.

No totes les dades observacionals són quantificades. A desgrat d'això, hem d'assegurar (22) que poden i han de ser-ho.

### DIFICULTATS DE L'OBSERVACIÓ

Es plantegen diversos obstacles a l'observació de fenòmens i de situacions per l'assistent social. Podem classificar-les segons quatre criteris principals (23). Són criteris de diversa índole i hom els ha de tenir en compte i prevenir-se'n si vol superar-los.

#### 1.- Obstacles generals lligats a la percepció en tant que activitat humana

a) Els estímuls són seleccionats per diverses causes:

- la situació espacial i temporal de l'observador repercuteix sobre la percepció dels estímuls que se li ofereixen, car és obvi que hom no pot tenir presents la totalitat dels aspectes d'un fenomen i els diversos llocs en què es dona alhora.
- els nostres aparells sensorials són imprecisos.

- l'atenció és selectiva, atès que no pot atendre tots els estímuls els quals, a més, arriben constantment.
- en conseqüència, la memòria també és selectiva.
- efectes de centració, assimilació, contrast, halo i ancoratge:
  - . L'efecte de centració (24) apareix quan un estímul és sobrevalorat en relació a d'altres.
  - . Assimilació i contrast: la proximitat de diversos estímuls pot fer-nos-els confondre o allunyar-los i separar-los massa.
  - . L'efecte d'halo, descobert per Thorndike, apareix quan l'observació es fa sobre el marc de referència de l'observació immediatament anterior, de manera que es produeix una dependència d'encadenament lògica.
  - . L'efecte d'ancoratge es dona quan intervé a l'observació un valor inicial de referència.

b) Categorització espontània i estructuració cognitiva del camp d'observació:

Categoritzem i estructurarem els elements que observem en descriure'ls i provar de comprendre'ls. Ara bé, un error o la mateixa distorsió de l'observador pot dur-nos a resultats completament oposats.

c) Factors socials de la percepció:

El medi social original o actual de l'observador pot influir-lo en percebre els estímuls.

2.- Equació personal de l'observador: les dificultats que engendra la manera d'ésser particular i subjectiva de l'observador

- a) Tipus perceptius. De les diverses classificacions escollim la de Binet (1922). Assenyala amb claredat quatre possibilitats:
- tipus descriptiu: minucios i sec.
  - tipus avaluatiu: tendeix a jutjar i a interpretar.
  - tipus erudit: aporta informació innecessària amb l'afany de saber-ho tot.
  - tipus imaginatiu i poètic: falseja les dades amb la imaginació.



- b) **Projecció.** En projectar-s'hi, la personalitat de l'observador pot distorsionar el registre de les dades.
- c) **Interpretació personal.**

### 3.- Obstacles que es desprenen del marc teòric de referència

Si bé tot treball o estudi ha de partir d'un marc determinat, cal que aquest no incideixi excessivament sobre l'observació. Si no, la teoria pot desdibuixar la realitat observada.

L'observador potser codificarà les dades segons la teoria de què se sent deïxeble. O potser les precisions de l'observador l'induiran a treure conclusions precipitades. Ací l'equívoc abasta la percepció i, també, la interpretació.

### 4.- Modificació dels subjectes i de la situació pel fet d'ésser observats

- a) En ésser observat, hom reacciona automàticament per influència de la mirada i amb el reflex de defensa social (25): desitja no ésser observat i, en conseqüència, extrema les distàncies.
- b) La personalitat de l'observador influeix els subjectes i els resultats.
- c) La presència de l'observador modifica la situació global i el camp psicosocial. Canvia el "clima" de la situació viscuda, sobretot en el cas de l'observació participativa (26).

### 5.- Dificultats que es desprenen de l'instrument

D'altra banda, l'assistent social no té prou pràctica per emprar "finament" i amb precisió un instrument que d'altres professionals han elaborat i que utilitzen constantment.

Per això és necessari el treball interdisciplinari. Els antropòlegs han desenvolupat amb molt de rigor metodològic l'observació participativa en una societat moderna, atès que han de treballar fenòmens molt complexos de societats avançades com la nostra. N'és un exemple el treball que han dut a terme l'antropòloga Teresa San Roman i l'assistent social Carmen Garriga sobre la població gitana de Madrid.

## B) Les enquestes

Com a mostra del que hem dit sobre l'observació, presentarem algunes de les preguntes de l'enquesta amb què es va treballar al Barri Antic de Tarragona i la manera com són exposades en el llibre. En aquest cas, l'observació suggerí hipòtesis ("crèiem") i plantejà directament la seva confirmació ("volíem saber"). Les preguntes de l'enquesta responen a una redacció adequada per obtenir informació que permetés d'afirmar o de negar la hipòtesi formulada.

També l'observació i el mateix procés d'elaboració de l'enquesta plantegen nous problemes que cal concretar. N'és un exemple la pregunta 78.

Ens ha semblat innecessari de presentar tota l'enquesta. Ens remetem al llibre "El Barri Antic de Tarragona" per indicar com poden plantejar-se els assistents socials el coneixement del camp professional.

D'altra banda, aquesta tècnica ha estat estudiada profundament a la societat occidental; hom n'ha elaborat una teoria molt àmplia i, a la pràctica, la situació que planteja l'entrevista és tan coneguda com la de qualsevol altra forma d'intervenció social (28).

De més a més, a les escoles d'assistents socials s'estudia a fons aquesta tècnica d'investigació social. Per tot això, només assenyalarem alguns objectius, perills i criteris que cal tenir en compte per formular les preguntes.

Els trets que caracteritzen l'enquesta són:

- L'observació indirecta dels fets a través de les manifestacions voluntàries dels mateixos interessats.
- L'obtenció de dades preparades especialment per a la investigació sociològica. Com veurem més endavant, això la distingeix de l'observació documental.
- Que permet una aplicació massiva que pot estendre's a comunitats molt grans per mitjà dels sistemes de mostreig.
- Que permet d'obtenir alhora informació sobre qüestions molt diverses.
- Que permet de fer arribar a la investigació social els fets, els fenòmens socials i els aspectes subjectius dels membres de la societat.

Els objectius de les enquestes es refereixen a tres grans categories de dades (29):

Primera: Fets (dades actuals) relatius a:

- a) L'àmbit personal dels individus pertanyents al grup social estudiat: edat, grau d'instrucció, etc.
- b) L'àmbit de l'ambient que els envolta: vivenda, relacions familiars o veïnals, etc.
- c) L'àmbit del seu comportament reconegut o aparent.

Segona: Opinions, a les quals cal afegir els nivells d'informació, d'espera, etc., és a dir: tot allò que podem anomenar dades subjectives.

Tercera: Actituds, motivacions i sentiments, tot allò que empeny a l'acció i al comportament i que és a la base de les opinions.

Les dues primeres categories de dades s'obtenen, generalment, per mitjà de dues menes de qüestionari. Entenem per qüestionari "el conjunt de preguntes proposat curiosament sobre els fets i sobre els aspectes que interessin en una investigació sociològica i que ha de respondre la població o la mostra a qui s'estén l'estudi en qüestió" (30).

Hem parlat de dues menes de qüestionari. Hi ha el qüestionari simple, que es respon per escrit després d'haver-lo llegit. I hi ha l'entrevista, l'aplicació verbal del qüestionari per una persona especialitzada que recull les respostes orals de l'entrevistat. Les escales d'actitud permeten d'obtenir les dades de la tercera categoria.

#### IV - RELACIÓ ENTRE LA TEORIA I ELS INSTRUMENTS

Els resultats que s'obtenen es corresponen amb els aspectes presentats a la plantilla o pauta proposada per GITS. També pot ésser vàlida, però, una altra plantilla o pauta; allò que té importància és que tenir les dades recollides així permet de relacionar-les i de concloure'n, per al pla o el programa de treball, llur prioritat, factibilitat i oportunitat.

#### Materialització a l'enquesta dels aspectes observats:

##### A l'àmbit de la població (31):

"Volíem saber:

- la distribució per sexe i per estat civil de la població enquestada.
- la corba d'edats del barri.
- l'origen de la població.
- la seva antiguitat en el barri.
- el seu nivell cultural i la seva dedicació laboral, que ens indicarien el seu status socioeconòmic.
- el grau d'incidència del lloc de treball sobre l'elecció de la residència.

"Crèiem que:

- existia una proporció força elevada de vells (confirmat).
- la procedència dels habitants del barri era molt variada, atès que els immigrants s'hi establíen en arribar i es traslladaven al centre o a un altre barri així que milloraven llurs condicions econòmiques (confirmat en part).
- predominava un nivell laboral i cultural baix (confirmat)."

Mercès a les dades estadístiques relatives al sexe, a les edats (piràmide o corba d'edats), a l'origen, al temps de residència

(empadronament), al nivell d'estudis i a la qualificació laboral, hom va poder respondre les preguntes i confirmar les hipòtesis plantejades.

A l'àmbit dels equipaments: característiques dels serveis i de llur utilització (32).

Hi havia preguntes amb diverses modalitats:

A) "Volíem saber:

- l'opinió de la gent sobre la necessitat o no de les cabines telefòniques i de les bústies de correus. Preguntes 18 i 19."

Pregunta 18: Segons alguns, manquen cabines telefòniques; per a d'altres, en canvi, n'hi ha prou. Quina és la seva opinió?

En manquen	1
No en manquen	2

Pregunta 19: Segons alguns, manquen bústies de correus; per a d'altres, en canvi, n'hi ha prou. Quina és la seva opinió?

En manquen	1
No en manquen	2

B) "Crèiem que:

- el servei d'autobusos era poc emprat, car i en males condicions (confirmat en part). Preguntes 20 a 23."

Pregunta 20: Fa servir el servei d'autobusos de la ciutat?, etc. (Vegeu la fotocòpia adjunta).

C) Sobre el problema de l'aparcament.

"Volíem saber:

- quina proporció de gent té cotxe.  
- si els qui tenen cotxe pateixen un problema d'aparcament.

"Crèiem que:

- en tractar-se de carrers estrets i amb dificultats de circulació, el problema existia. Pregunta 24."

Pregunta 24: Si té cotxe, on el deixa normalment?

No té cotxe	1
En un garatge	2
Al seu carrer	3
En un carrer proper	4
Més lluny	5

Sobre el problema de la desescolarització i/o l'absentisme.

"Volíem saber:

- si en aquest barri hi ha infants que no van a l'escola i com s'ho explica la gent.

"Crèiem que:

- al barri hi ha infants que no van a l'escola i que això és degut a la manca de places escolars o als problemes sociofamiliars (confirmada la darrera suposició). Preguntes 58 i 59."

Pregunta 58: Coneix infants que no vagin a l'escola?

Molts  
Bastants  
Pocs  
Cap

Pregunta 59: Per què creu que no hi van?

- 1 - Els pares no se'n preocupen.
- 2 - Els pares no poden pagar l'ensenyament.
- 3 - Hi ha descontrol familiar a causa de la marginació social.
- 4 - La mare treballa i el germà gran ha de fer-se càrrec dels més petits.
- 5 - No hi ha places.
- 6 - Els centres tenen dificultats.
- 7 - La comunitat en general és negligent.
- 8 - No hi va anar quan tocava i ara no el volen.
- 9 - Altres motius.
- 0 - No coneix cap infant que no vagi a l'escola.

D) "Durant l'elaboració de l'enquesta detectàrem uns problemes, però volíem saber si eren els mateixos que vivien els veïns" (33). L'observació, en plantejar un seguit de dubtes o de camps observables d'una altra manera, creà la necessitat d'una altra mena de preguntes:

Pregunta 78: Segons vostè, quins són els problemes principals del barri?

Aquesta pregunta era de les poques preguntes obertes del qüestionari. Aquesta mena de preguntes obliga a agrupar, després, les respostes; en alguns casos, però, enriqueix deixar respondre lliurement els enquestats. En general, una pregunta ben formulada, com assenyala Magdalena Grawitz (34), és aquella que a) no influeix el sentit de la resposta i b) no incita a una resposta inexacta i sense correspondència amb la informació cercada.

Seguint aquest criteri, presentem les conegudíssimes regles de Bowley per formular preguntes:

- 1.- Les preguntes han d'ésser relativament poques.
- 2.- Les preguntes han de formular-se de manera que puguin ésser satisfetes amb una resposta numèrica, amb una afirmació (és el cas de les preguntes 18 i 19), amb una negació o amb l'e-lecció d'una categoria proposada (preguntes 20, 21 i 24).
- 3.- Les preguntes han d'ésser senzilles i redactades de manera que els enquestats les compreguin amb facilitat. No s'han d'em-prar mots abstractes (classe, espècie, tipus, etc.).
- 4.- Cal fer les preguntes sense afavorir prejudicis.
- 5.- Les preguntes no han d'ésser indiscretas innecessàriament.
- 6.- Sempre que sigui possible, les preguntes han d'ésser corrobora-tives (vegeu, per exemple, les preguntes 18 i 19; corroboren una de les dues opinions que han emès els veïns de l'entrevistat).
- 7.- Cal fer les preguntes de manera que contestin directament o inequívoca allò que hom desitja. Insistim un altre cop en la claredat que l'exposició del punt que hom estudia assoleix a l'estudi de Tarragona.

RESUM DEL CAPÍTOL 3r.

1.- On es dirigeix aquesta activitat?

A la percepció de la realitat. Els assistents socials empren la investigació social com a tècnica que els serveix per conèixer el camp de treball en què desenvoluparan llur tasca professional. No són investigadors socials purs perquè no tan sols obtenen nous coneixements i donen alternatives generals o solucions hipotètiques als problemes ans llur activitat professional és adreçada a canviar la situació estudiada.

2.- Quins són els seus fonaments teòrics i científics?

La teoria de la investigació sociològica.

3.- Quin paper juga aquesta tècnica dins l'actuació professional?

És el treball de coneixement del camp professional per poder elaborar una planificació. En aquest cas concret, es tracta del Barri Antic de Tarragona.

4.- Què passa durant aquest procés?

Hom clarifica el problema a través de l'observació i troba, al mateix temps que el formula correctament, les variables que intervin-  
dran a l'estudi i que cal tenir en compte per programar el treball.

5.- Hi ha indicacions o contraindicacions per seguir aquest procediment?

És el procediment indicat per obtenir un coneixement real del camp de treball o d'actuació professional.

6.- En quin context institucional és aplicada?

En un treball de comunitat que posteriorment assumirà l'administració local.



NOTES AL CAPÍTOL 3r.

- (1) R. SIERRA BRAVO: Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Ed. Paraninfo. Madrid 1979. p. 26.
- (2) Id., p. 32.
- (3) J.M. TORTOSA: "Investigación para el bienestar, investigación para el desarrollo". R.T.S. núm. 79. Barcelona 1980.
- (4) T. CAPLOW: La investigación sociológica. Ed. Laia. Barcelona 1977. p. 284.
- (5) R. SIERRA BRAVO, op. cit.
- (6) Id.
- (7) T. CAPLOW, op. cit., p. 269.
- (8) Id.
- (9) Id.
- (10) J.M. TORTOSA, op. cit.
- (11) R. SIERRA BRAVO, op. cit., p. 42. Defineix així el concepte de model: són teories preparades per ésser verificades empíricament; és a dir, construccions teòriques hipotètiques que volen representar un sector de la realitat perquè hom pugui estudiar-la i verificar o no la teoria.
- (12) G.A. GILLI: Cómo se investiga. Ed. Avance. Barcelona 1971. ps. 45 i s.
- (13) Ens basem en el llibre El Barri Antic de Tarragona. Escola d'Assistents Socials, Ajuntament de Tarragona. Tarragona 1980.
- (14) Tenint en compte l'abast temporal, les investigacions socials també poden ésser longitudinals: l'anàlisi s'estén, en aquest cas, a una successió de moments temporals.
- (15) Segons la seva profunditat, les investigacions poden ésser descriptives, l'objectiu central de les quals és mesurar amb precisió una o més variables dependents, o explicatives, si pretenen, a més, estudiar les relacions d'influència entre les variables per conèixer quina estructura i quins factors intervenen a la dinàmica dels fenòmens socials. (Cf. HYMANN: Diseño y análisis de encuestas sociales. Amorrortu. Buenos Aires 1971).
- (16) M.T. ANGUERA: Metodología de la observación en las Ciencias Humanas. Cátedra. Madrid 1978.
- (17) El Barri Antic de Tarragona, p. 14.
- (18) R. SIERRA BRAVO, op. cit., p. 192. Cal no confondre aquestes fases amb les etapes del procediment bàsic d'actuació professional (mètode bàsic) si bé ambdues són inherents a tot mètode científic.

- (19) T. CAPLOW, op. cit., p. 163.
- (20) M.T. ANGUERA, op. cit. Hi ha diverses pautes o plantilles útils per observar situacions de comportament individual o de grups. Quant a la seva utilització, vegeu les consideracions de l'apartat 5è. de "Dificultats de l'observació", en aquest mateix capítol. Vegeu també el capítol desè.
- (21) S.B. GELMIZ i altres: Métodos de investigación en las relaciones humanas. Rialp. Madrid 1965.
- (22) M.T. ANGUERA, op. cit.
- (23) Els assenyala Anguera (op. cit.) segons la sistematització de R. MUCHIELLI: L'observation psychologique et psychologie. ESS. París 1974. ps. 6-27
- (24) Anguera manlleva el terme de J. PIAGET i Von ALBERTINI: Archives de psychologie núm. 33. 129. ps. 1-48.
- (25) J.P. DESPORTES i L. LESIEUR: "La maximization des distances interindividuelles: études en situation naturelle d'un comportement d'évitement de la présence d'autrui". Bulletin de psychologie núm. 25 (5-7). 1971. ps. 312-314.
- (26) Segons Kluckholm, citat per Anguera (op. cit.), "l'observació participant és una forma conscient i sistemàtica de compartir, en allò que permeten les circumstàncies, les activitats de la vida i, en algunes ocasions, els interessos i els afectes d'un grup de persones. Es proposa d'obtenir dades sobre la seva conducta a partir del contacte directe i en situacions específiques en què la distorsió que produeix l'investigador en tant que agent exterior sigui mínima.
- (27) T. SAN ROMÁN i C. GARRIGA: "La imagen para de los gitanos". R.F.S. núm. 60. Barcelona 1975. També, "Realojamiento de la población chabolista gitana". Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, 1981.
- (28) T. CAPLOW, op. cit., p. 226.
- (29) C. JAVEAU (1971) citat per Sierra Bravo (op. cit.).
- (30) SIERRA BRAVO, op. cit., p. 246.
- (31) Op. cit. n. 13, ps. 36 i s.
- (32) Id., ps. 52 i s.
- (33) Id. p. 16.
- (34) M. GRAWITZ: Métodos y técnicas de las ciencias sociales. Ed. Hispano Europea. Barcelona 1975. Vol. I, p. 246.

CAPÍTOL QUART  
INTRODUCCIÓ TEÒRICA I EXEMPLE  
DE LA TÈCNICA D'OBSERVACIÓ  
DOCUMENTAL

Com el seu nom indica, aquesta tècnica ens permet d'obtenir coneixements sobre determinats fets o realitats. El concepte "observació" ens remet a l'aprehensió de les realitats que es desenvolupen davant nostre. Igualment, el terme "documental" determina quina mena d'observació definim.

Pot semblar obvi de considerar moltes tècniques d'investigació social utilitzables d'una manera total només a la primera etapa del mètode, durant el "coneixement del camp professional", és a dir: quan l'assistent social s'incorpora a un lloc de treball o a un camp diferent del que coneixia.

Nogensmenys, aquest "coneixement del camp" es repeteix cada cop que l'assistent social, per fer-ne una avaluació total o parcial o, simplement, perquè uns problemes o uns fets concrets li criden l'atenció, emet una hipòtesi sobre una situació de la qual hipòtesi se seguirà una investigació i, possiblement, una nova programació o una reprogramació de part del seu treball.

És en aquestes circumstàncies que presentem un exemple de la utilització de l'"observació documental".

Les tècniques d'estudi de documents suposen una reflexió de segon grau, és a dir, sobre uns fets socials aplegats.

Si bé es pot reflexionar sobre uns materials ja quantificats i emprar aleshores l'estadística, nosaltres, d'acord amb el cas que tractem, ens deturarem en el procés de quantificació d'aquests materials després d'haver establert una categorització.

Grawitz i Sierra Bravo fan una classificació molt semblant dels documents que és possible que l'investigador hagi de consultar. Ambdós autors, però, desconeixen o no fan esment de les "històries socials" que podem trobar a les agències de serveis social. Sierra Bravo diu, dels documents: "són producte de la vida social i, per

tant, en tant que la registren o la reflecteixen, hom pot emprar-los per estudiar-la (la societat) indirectament" (1).

Aquests autors consideren els documents (escrits, visuals, icònics, etc.) com elements per estudiar la societat d'una manera indirecta. Ara, les ciències socials investiguen la societat per conèixer-la, sense cercar una aplicació pràctica als seus descobriments. Ens trobem cara a la dicotomia entre els investigadors purs i els investigadors d'una realitat que hi volen incidir, entre els quals hi ha l'assistent socials.

Aquesta tècnica és poc emprada pels assistents socials, però creiem que és una manera d'aprofitar i de recuperar unes dades amb significació i interès social. En aquesta mena d'investigació, la necessitat de científicitat ha provocat l'elaboració d'unes tècniques cada cop més rogoroses. Aquestes tècniques han de complir un conjunt de requisits que es basen en els principis del mètode científic i que els serveixen de fonament, sobretot a l'anàlisi de contingut.

#### Els passos generals que cal seguir

- A) Una vegada formulada la hipòtesi, hom ha d'establir les variables empíriques, amb llurs categories, sobre què hem de recollir la informació.
- B) Cal examinar sistemàticament els documents amb l'objectiu d'extreure'n les dades que es refereixen a cada categoria escollida.
- C) Després d'analitzar les dades, hom podrà verificar la hipòtesi.

#### L'ANÀLISI DE CONTINGUT

Segons la presentació de Grawitz i Sierra Bravo, l'anàlisi de contingut s'ha especialitzat en les comunicacions, tant orals (textos de discursos, informes d'entrevistes, conversacions, etc.) com

escrites (textos oficials, articles de premsa, correspondència, etc.) i en les perspectives literària, històrica o política. Pel seu grau d'elaboració, aquesta tècnica assoleix més objectivitat en analitzar la comunicació que no n'aconseguiria l'anàlisi únicament literari, molt més subjectiu.

Nogensmenys, seguint Grawitz, l'apliquem a les "històries socials". Aquesta autora, en parlar de la seva utilització (2), ens diu que pot ésser emprat "per a tot material creat especialment per a la investigació psicosocial" i que no hi ha cap mena de diferència entre analitzar el material d'una font, la literària, o d'una altra, la investigació psicosocial.

### QUALITATS DE L'ANÀLISI DE CONTINGUT

- Objectives: ha de procedir segons unes regles clares i precises perquè diferents analistes puguin obtenir els mateixos resultats a partir del mateix contingut. Per tant, les categories i llur definició operacional són la base d'aquesta qualitat.
- Sistemàtiques: cal que el contingut estigui ordenat i integrat a les categories escollides en funció de la finalitat que hom cerca. S'ha d'incloure tot element d'informació que es relacioni amb l'objectiu.
- Quantitatives: ha d'enumerar els elements significatius, calcular llur preferència, etc.

Hem de fer una distinció essencial, vàlida per a tota investigació: l'anàlisi de documents pot tenir per objecte

- a) la verificació d'una hipòtesi, com a l'exemple que presentem, l'objectiu de la qual verificació és precisat i de què se'n quantificaran els resultats, i
- b) l'exploració.

El primer és més fàcilment rigorós i sistemàtic. Hom pot aplicar-lo amb certa reglamentació i aprofita una tècnica accessible.

(07)

Explicarem les regles i les dificultats amb què hom topa a l'hora d'aplicar la tècnica en exposar l'exemple, atès que, d'una banda, som conscients que és més difícil de fer una aplicació abstracta i que, de l'altra, no hem trobat a la pràctica professional cap aplicació de la tècnica en la modalitat exploradora.

Nogensmenys, en molts aspectes del treball social, sobretot per conèixer el marc de referència de grups, d'individus i d'institucions, seria interessant que l'assistent social apliqués la tècnica exploradora a tota la literatura relativa a un tema o a una problemàtica, o a la literatura de i sobre una comunitat determinada.

Però, seguint el criteri de basar-nos en exemples concrets, no ampliarem aquest aspecte més aviat qualitatiu i exploradora de la tècnica. És interessant de consultar la bibliografia que es refereix a aquesta qüestió, especialment l'obra de Grawitz.

#### FASES DE L'ANÀLISI DE CONTINGUT

Com a tota investigació, l'etapa prèvia o fase zero consisteix a aclarir què es cerca i a precisar l'objectiu. Dit altrament, cal formular una hipòtesi.

Fase 1a.- A l'anàlisi de contingut, l'analista recull les dades del document en diverses categories.

"Les categories són epígrafs significatius en funció dels quals es classificarà i, eventualment, es quantificarà el contingut" (3).

A través d'aquestes categories, l'anàlisi de contingut ha de fer aparèixer les variables i els factors d'influència que, d'entrada, hom ignora. L'anàlisi descriptiva esdevé detector d'un contingut latent.

Pel que fa a les categories, hem de distingir dos aspectes:

- a) Les condicions tècniques que cal satisfer per assegurar la validesa de l'anàlisi.

b) Les qualitats de precisió i de subtileza que depenen de l'experiència de l'investigador, de la seva intuïció i del seu coneixement del medi.

L'elecció de les categories és fonamental per a l'anàlisi de contingut. Ens deturem a les seves condicions tècniques:

- 1.- Exhaustives: les categories han de classificar tot el contingut. L'objectiu determina què ha d'ésser quantificat i què es pot ometre.
- 2.- Exclusives: els mateixos elements no poden pertànyer a diverses categories. Nogensmenys, mentre hom ho indiqui, pot codificar-se algun individu a més d'una categoria.
- 3.- Objectives: les categories han d'ésser prou clares perquè diferents codificadors coincideixin en llur classificació.
- 4.- Pertinents tant pel que fa a l'objectiu com pel que fa al contingut amb què es treballa.
- 5.- Significatives en relació amb la hipòtesi emesa.

#### Dificultats d'aquesta primera fase

- Que, si són a priori, resultin massa rígides i no reflecteixin la complexitat del contingut.
- Que, al contrari, siguin tan detallades i nombroses que reproduïxin tot el text.
- Que, en ésser vagues, no permetin de distingir uns elements dels altres.
- Que és difícil d'estandarditzar-les.

Pel que fa a aquest darrer punt, hem d'afegir que no hi ha una categorització exclusiva i repetible a diversos contextos, estandarditzable. Perquè resultin satisfactoris, els esquemes de les anàlisis han d'avenir-se amb un sistema conceptual general, acceptat per tothom, i alhora amb un contingut específic que canvia amb cada nova investigació, sobretot en tractar-se de



comunicacions escrites. En el cas que ens ocupa, la idoneïtat i la particularitat de les categories per a cada investigació són òbvies.

Fase 2a.— La quantificació del contingut pot presentar diversos graus de dificultat.

Aquest cas és de mínima dificultat atès que n'hi ha prou amb comptabilitzar les vegades que apareix cada categoria. Hi ha ocasions, però, en què pot resultar molt més complex car la mostra i les unitats de quantificació han de complir algunes condicions.

Per constituir una mostra hem de tenir en compte aquestes regles:

- 1a.— Limitar l'univers en què apliquem la generalització.
- 2a.— Encertir-se que cada unitat d'aquest univers té una probabilitat coneguda d'ésser inclosa a la mostra.
- 3a.— Realitzar un mostratge que sigui independent de qualsevol correlació entre les unitats de l'univers.
- 4a.— Elegir un mostratge prou ampli perquè només hi hagi un error possible, reduït a bastament.

#### CONSIDERACIONS A LA VORA DE LA VALIDESA I LA FIDELITAT DE L'ANÀLISI DE CONTINGUT

La fidelitat ha d'ésser garantida pel fet que no existeixin divergències entre els resultats obtinguts per diferents analistes, és a dir, els resultats han d'ésser independents de qui els codifica. Així doncs, fidelitat és: diverses persones troben una mateixa cosa.

La validesa, en canvi, es refereix a si l'instrument (l'anàlisi de contingut) mesura allò que ha de mesurar, aprehèn bé la realitat i permet de donar un pronòstic. És a dir: la descripció quantificada del contingut és significativa per al problema plantejat i reproduceix amb fidelitat la realitat dels fets que expressa.

Seguint Berelson, podem dir que l'anàlisi de contingut és recomanable en aquells casos en què cal assolir un alt grau de precisió i d'objectivitat, quan ha de comparar-se un contingut no quantificat

amb uns resultats estadístics o quan cal categoritzar dades d'entrevistes o d'històries socials. Nogensmenys, en aquests darrers casos la validesa de l'anàlisi rau en el conjunt d'actuacions d'aquesta tècnica, puix que dependrà de com s'hagi fet l'entrevista o de com reflecteixin la realitat les històries socials.

D'altra banda, a l'hora de generalitzar els resultats obtinguts cal ésser prudents, atès que "una resposta només és vàlida en relació amb la pregunta corresponent, amb el fi proposat, amb l'objecte de la investigació" (4).

En tant que mètode quantitatiu, substitueix la intuïció d'unes dades, permet de comparar uns grups o uns fets i proposa, durant la simple descripció, una mesura més exacta d'allò que hom percebia globalment i intuïtiva.

La generalització de les dades, però, depèn de molts factors que en aquest cas no intervenen. És per això que deixem de banda l'extensa descripció de les condicions que són necessàries per generalitzar les dades d'una investigació feta amb aquesta tècnica (5).

En aquest cas, hem de tenir present que generalitzar no sempre és possible i que treballem amb una resposta concreta a una pregunta plantejada, sense anar més enllà, atès que no s'ha fet cap correlació ni anàlisi covariada de les variables que hi intervenen.

En aquest cas, l'univers no és més que aquell d'on s'ha extret la mostra estudiada. Per tant, no és possible de generalitzar-lo, per exemple, a tota la població infantil de la ciutat.

#### EXEMPLE

Exposem els aspectes del "Estudio sobre la problemàtica infantil en el barrio de la Mina" que van dur a terme tres assistents socials d'aquest barri barceloní (6).

#### MOTIVACIÓ

"Durant els anys que ha funcionat el servei social de la Mina, s'han vist amb freqüència casos d'infants amb problemes i dificultats

diverses. Alguns cops, aquests casos s'han pogut resoldre; d'altres, han angoixat els treballadors socials sense que es pogués fer res amb uns recursos socials limitats i insuficients.

"En aquests darrers anys (1977-1979), els casos d'"infants problema" han augmentat considerablement; els assistents socials, amb un coneixement m'és profund del barri, han comprovat que les característiques d'aquests problemes cada vegada eren més greus i complicades. Això pot significar que ens trobem amb uns problemes arre-  
lats en una situació conflictiva (...) Internar l'infant problema -solució clàssica i l'única que es plantegen massa sovint pares i educadors- no és viable, en aquest cas, puix que, si es seguien els criteris amb què normalment s'acostuma a decidir l'internament, s'havia d'aplicar aquesta mesura a tants d'infants que no seria possible de fer-ho.

"Davant aquesta realitat, va pensar-se a cercar alternatives vàli-  
des per ampliar el ventall de solucions, intentar una acció pre-  
ventiva, interessar les institucions i les persones que podien aju-  
dar a trobar un camí."

Hem presentat la posició del professional: detecta un problema, se'l planteja d'una manera creativa i innovadora per trobar-hi solucions, capeix la dimensió social del problema individual i, per tant, cerca de resoldre'l dins la societat, la qual amaga les seves causes i les possibles solucions.

#### PUNT DE PARTIDA

"En primer lloc, s'ha de destacar que un "infant problema" no és un cas aïllat; forma part d'una família i la família, al seu torn, d'una comunitat; el problema no és només personal sinó que és estructural. L'estudi era necessari per tenir una visió global de la situació.

"(...) A la problemàtica infantil i juvenil hi són implicats pro-  
fessionals de diverses disciplines i gent del mateix barri. L'es-  
tudi (no és més que un) punt de referència i de base per a un treball comú."

OBJECTIUS

"L'estudi fou fet amb una finalitat eminentment operativa: es volia disposar d'una documentació que potenciés les gestions davant institucions i autoritats per reclamar l'atenció que mereix una infància marginada."

"Les alternatives es presenten especialment orientades a la prevenció dels problemes." " L'estudi fou necessari per poder establir un plantejament de solucions fonamentades en unes dades reals."

TÈCNICA EMPRADA

"Per poder oferir unes dades autèntiques i objectives que ens descobreixin els problemes de la infantesa al barri de la Mina (d'altra banda, són l'únic fonament real per presentar una alternativa), s'ha fet l'estudi de tots els infants tractats a través del treball social per deduir unes constants que ens permetin d'elaborar unes conclusions orientadores per trobar la solució o l'alternativa adequada.

"S'ha de tenir en compte, per tant, que l'estudi s'ha fet sobre els casos coneguts pel treball social; sens dubte, n'hi ha d'altres que no hem pogut tractar perquè els desconeixíem." (Definició i delimitació de la mostra.) "Però creiem que el nombre de casos detectats és prou elevat per significar una mostra representativa de les causes de la problemàtica infantil del barri de la Mina." (Aquesta població infantil total del barri representa l'"univers al qual es refereix la investigació".)

Les dades estadístiques generals a què es refereix l'estudi i amb les quals es compara la mostra van ésser obtingudes del cens del 31 de desembre de 1975. No fem una descripció minuciosa del barri ja que defuig el tema que ens ocupa i, a més, pot ésser consultada a la font citada.

"Com a pas previ, vam extreure del nostre fitxer els expedients d'aquelles famílies en què els fills presentaven alguna mena de problemes. En aquestes condicions comptabilitzàrem un total de 171 famílies, el 7,6% del total de la Mina. Així doncs, la primera

etapa de la tècnica fou: EXTRACCIÓ DELS EXPEDIENTS RELACIONATS AMB LA PROBLEMÀTICA INFANTIL.

"Segona fase: va fer-se un resum de cada cas, segons aquests criteris:

- infant o infants per família que presenten problemes i tipus de problema que presenten.
- tipus de família i condicions socioculturals que s'ofereixen a l'infant.
- tipus de tracte i de relació familiar entre pares i fills.

"En una tercera fase, fet el recompte general i vistos els problemes dels infants, els agrupem segons cinc categories:

- absentisme escolar.
- inadaptació en general (conductes agressives, desequilibris emocionals, etc.).
- delinqüència.
- infants internats per deficiències familiars.
- infants deficientes mentals o físics.

"De la mateixa manera, agrupem en cinc categories les famílies en què l'infant ha de desenvolupar-se:

- famílies en què hi ha abandonament físic o psíquic del pare, de la mare o d'ambdós.
- convivència matrimonial negativa, fonamentalment per alcoholisme del pare, de la mare o d'ambdós.
- ambients familiars d'extrema pobresa cultural, intel.lectual o física.
- abandonament involuntari de la mare.
- extrema pobresa econòmica.
- famílies d'aparença "normal", en què no s'ha detectat cap problema.

"A més d'estudiar l'ambient familiar, analitzem també el tipus de tracte, la relació entre pares i fills; sota aquesta òptica destriem conc categories més:

- relacions paterno-filials d'absoluta indiferència.
- maltractaments físics.
- relacions dures i agressives.
- escassa relació mare-fill per causa del treball absorbent de la mare.
- relacions "normals"; es desconeix si existeixen o no anomalies.

"Per fi, realitzem dues correlacions per conèixer la incidència que les diverses tipologies de famílies tenen sobre els infants:

- tipus de família/problemes presentats pels infants.
- tipus de tracte familiar/problemes presentats pels infants."

### EXPLICACIÓ DE LES CATEGORIES

#### Problemes presentats pels infants

- A) Absentisme escolar: entenem per aquest concepte que l'infant no va a l'escola, mai o gairebé mai, i que li resulta impossible, per tant, de seguir el curs escolar.
- B) Inadaptació en general (conductes agressives, desequilibris emocionals, etc.): en aquest apartat incloem tots aquells infants als quals, per diverses causes, els resulta molt difícil la convivència a l'escola, entre els amics o amb els adults; les manifestacions més freqüents de les conductes agressives arriben a la violència.
- C) Delinqüència: hem considerat delinqüents aquells infants que, hagin tingut relació amb el Tribunal Tutelar de Menors o no, hagin comès algun acte penible per la nostra societat (robatoris, violacions, drogues, prostitució, etc.).
- D) Infants internats per deficiències familiars: en aquesta categoria s'inclouen tots aquells infants que, si bé en l'actualitat no presenten problemes aparents, han hagut d'ésser internats a conseqüència d'un seguit de deficiències familiars.

Característiques de les famílies que motiven més problemes infantils

- A) Famílies en què hi ha abandonament físic o psíquic del pare, de la mare o d'ambdós.
- Abandonament físic: el pare, la mare o ambdós deixen el domicili i els infants resten a càrrec d'un dels cònjuges o bé d'avis, tietes o veïnes.
  - Abandonament psíquic: aquelles famílies en què, tot i que els pares romanen al domicili, el lligam espiritual amb la família és pràcticament nul.
- B) Convivència matrimonial negativa: en aquest apartat hem tingut en compte aquells matrimonis o parelles consensuals que, generalment per causa de l'alcoholisme del pare o la conducta desequilibrada de la mare, presenten unes relacions conjugals que influeixen negativament sobre els infants.
- C) Ambients familiars d'extrema pobresa cultural, intel.lectual o física: entenem amb aquest concepte aquells ambients familiars en què el coeficient intel.lectual del pare, de la mare o d'ambdós és realment baix, en què l'equilibri emocional és inestable i es produeixen amb freqüència histerismes o estats depressius, o bé aquells en què els recursos culturals (entenent aquest mot en el sentit que té a la sociologia) són pràcticament nuls.
- D) Abandonament involuntari de la mare: aquesta, per raons diverses, generalment econòmiques, ha de treballar tot el dia i, per tant, té abandonats els seus fills.
- E) Extrema pobresa econòmica: hi ha una manca absoluta de mitjans econòmics.
- F) Famílies "normals": considerem així aquelles famílies que, en aparença, no són la causa directa del problema infantil detectat i que no presenten cap de les problemàtiques mencionades.

Tipus de relació entre pares i fills

Aquest aspecte ajuda a qualificar l'anterior: és el tipus de tracte que es dona a la família entre els pares i els fills.

Els enunciats de les categories són prou explícits per necessitar més explicacions:

- A) Relacions paterno-filials d'absoluta indiferència.
- B) Maltractaments físics.
- C) Relacions dures i agressives.
- D) Escassa relació mare-fill per causa del treball absorbent de la mare.
- E) Relacions "normals"; es desconeix si existeixen o no anomalies.



RESUM DEL CAPÍTOL 4t.

1.- A qui va dirigit aquesta activitat?

Hom pretén de tenir un coneixement més profund d'un problema que s'ha manifestat a l'àmbit geogràfic de competència del professional del treball social, per tal de poder-hi intervenir d'una manera efectiva i tècnica en conèixer d'una manera ordenada i sistemàtica les situacions en què es desenvolupa i les possibles variables que el condicionen.

2.- Quins són els seus fonaments teòrics i científics?

Les seves bases rau en els principis que regixen la investigació social i, més concretament, en les ciències documentals.

3.- Quin paper s'espera d'aquesta tècnica dins l'actuació professional?

Que proporcioni unes dades, tan exhaustives i realistes com sigui possible, sense refiar-se només de la intuïció per tal d'intervenir amb coneixement de causa sobre el problema i de modificar els comportaments i les situacions que el creen.

4.- Què passa durant aquest procés?

Hom sistematitza i classifica unes dades de manera que es pot donar un ordre de prioritats a les causes i es pot tenir una visió estructurada d'allò que és manifest i allò que resta latent en el problema.

5.- Hi ha indicacions o contraindicacions per seguir aquest procediment?

Sempre que un problema és detectat intuïtivament durant el treball quotidià i se'n fa una hipòtesi que implica una intervenció, cal analitzar la documentació per ratificar-lo i preparar amb una base científica l'execució del pla de solució.

6.- En quin context institucional és aplicada aquesta modalitat d'intervenció?

En institucions que realitzen treball social de comunitat i de casos individuals.

NOTES AL CAPITOL QUART

- (1) R. SIERRA BRAVO: Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Ed. Paraninfo. Madrid 1979. p. 226.
- (2) M. GRADITZ: Métodos y técnicas de las ciencias sociales. Ed. Hispano Europea. Barcelona 1945. Vol. I, p. 146.
- (3) Id. p. 161.
- (4) Id. p. 181.
- (5) Id. p. 180. Vegeu també J. SARRAMONA: Investigación y estadística aplicadas a la educación. CEAC. Barcelona 1980. ps. 68 is, 121 i s.
- (6) M. COLOMER, M. FLAUER i M.T. MASSONS: "Estudio sobre la problemática infantil en el barrio de la Mina". R.T.S. núm. 73. Barcelona 1979.

CAPÍTOL CINQUÈ  
PRESENTACIÓ D'UN ESQUEMA PER A  
LA SEGONA ETAPA (Interpretació  
de dades)

## INTRODUCCIÓ

Una vegada elaborat el coneixement global del camp d'acció professional, cal interpretar-ne les dades. "Pot parlar-se d'interpretació de dades com a terme que expressa el judici sintètic i interpretatiu que fa l'assistent social de la situació estructural o personal amb la intenció d'assenyalar les causes dels problemes o conflictes, per tal d'establir hipòtesis possibles de treball i d'intervenció professional. La interpretació és, si més no en principi, fonamentalment estructural ja que té per finalitat de revelar els fenòmens, problemes o conflictes que existeixen o es poden produir a l'àrea d'actuació analitzada (...) L'estudi assenyala els condicionaments estructurals que influeixen en un problema o en una situació determinats. La interpretació no és només la sistematització d'aquestes dades, sinó també llur anàlisi en relació al context total que les condiona i les explica. I la planificació de treball haurà de partir dels factors causals dels problemes" (1).

El sistema de compilació i de reflexió sobre les dades obtingudes dependrà de les tècniques emprades durant el coneixement del camp global. La interpretació implica una anàlisi i, per tant, una descripció de les conclusions que es deriven de les dades adreçada, fonamentalment, a detectar quins problemes es plantegen i llurs causes possibles. D'ella es dedueix una llista exhaustiva de conflictes manifestos i latents de l'àrea d'actuació sobre què es treballarà a la següent etapa del mètode: planificació-programació, en què s'elaboren, es relacionen i es decideixen les possibles intervencions i llur realització.

Hom podrà realitzar la llista exhaustiva de problemes a partir de qualsevol tècnica gràfica de sistematització de dades o a partir de les tècniques adreçades a fomentar la creativitat i que també són útils a la següent etapa.

La pauta que proposem en aquesta fase vol analitzar els problemes que es plantegen en relacionar unes variables amb les altres, sense oblidar-ne cap. En no ésser una anàlisi quantitativa exacta, les apreciacions qualitatives tindran matisos ideològics i subjectius. No es tracta de fer una interpretació neutra, sinó de trobar el sistema que expliciti al màxim els objectius i els motius d'una acció social.

Per tant, suggerim el següent esquema, vàlid tant per a barri com per a institució:

TOTES LES VARIABLES	ALTRES VARIABLES ESTRUCTURALS	VARIABLES DE POSICIÓ	VARIABLES DE RESPOSTA
------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------

Hom compara cada variable amb la resta, per ordre d'aparició.

En principi, és interessant de comparar en tots els casos les variables estructurals amb les de posició i les de resposta, a partir d'una anàlisi a tres nivells:

- de població
- de clients
- de personal de la institució o de l'agència

Paral·lelament, cal reflexionar sobre les causes que provoquen els problemes que hom detecta. A continuació, es desenvoluparan els propòsits: els objectius de la política que realitzarà des de la institució, tenint en compte el model de desenvolupament nacional.

L'exemple que exposem a continuació és part de la interpretació de dades que va fer-se en una institució, adreçada a malalts de càncer, a partir de les dades recollides a la primera etapa, durant el coneixement global del camp. Per comprendre millor aquest exemple, suggerim la confrontació de la nostra exposició amb la publicació original (2).

EXEMPLE

PRIMERA VARIABLE ESTRUCTURAL	ALTRES VARIABLES ESTRUCTURALS (Relació amb les quinze restants)	VARIABLES DE POSICIÓ	VARIABLES DE RESPOSTA
<p>- <u>PAÍS, NACIÓ, REGIÓ, PROVÍNCIA I MUNICIPI</u> (3)</p> <p>El canvi polític ha significat un canvi profund de l'organització sanitària. Nogensmenys, s'ha de deixar cert marge de temps per a la seva reestructuració.</p> <p>Catalunya negocia amb Madrid la possible estructura de la Generalitat en què s'inclouï la salut.</p> <p>Això significa que encara no hi ha una planificació sanitària ni una coordinació de funcions entre les diverses seccions relacionades amb la salut.</p> <p>Per tant, no han estat agilitzats els tràmits burocràtics ni la complexitat dels mecanismes de protecció sanitària.</p>	<p>- <u>TIPUS D'INSTITUCIÓ</u></p> <p>La relació entre la variable anterior i aquesta posa en dubte la participació d'institucions benèfiques -és a dir: de la iniciativa privada-, en un futur, en planificacions assumides per l'estat. Per tant, és un fet l'actuació de treballadors voluntaris.</p> <p>- <u>DELIMITACIÓ DEL CAMP</u></p> <p>Les autonomies poden afavorir la coordinació de les institucions de la província.</p> <p>- <u>DEPENDÈNCIA</u></p> <p>Les autonomies poden afavorir la independència de Madrid.</p> <p>- <u>UBICACIÓ FÍSICA</u></p> <p>- <u>TIPUS DE CONSTRUCCIÓ</u></p> <p>- <u>HISTÒRIA</u></p>	<p>- <u>PACIENTS</u></p> <p>La relació de la variable amb la posició dels pacients evidencia la dificultat que aquests participin. Hi ha una gran inhibició cara al càncer; hom el veu com un tabú.</p> <p>- <u>POBLACIÓ</u></p> <p>Hi ha molt poca sensibilització política amb una consciència clara dels drets i deures en el camp sanitari. Des de la nostra cultura és especialment difícil d'afrontar el problema del càncer, atès que el tema de la mort encara hi és tabú. Per això és vigent un tractament molt primari, sense especial reflexió. Malgrat tot, pren cos l'opinió que la institució s'hauria de limitar a accions voluntà-</p>	<p>- <u>PACIENTS</u></p> <p>No hi ha treballadors voluntaris que colaboren com a d'altres pacients. Això és degut al desconeixement dels diagnòstics.</p> <p>- <u>POBLACIÓ</u></p> <p>Hom comença a treballar des d'associacions de veïns, sindicats i partits polítics. En algun cas, s'ha demanat informació bibliogràfica i xerrades.</p> <p>- <u>PERSONAL DE SALUT</u></p> <p>Només s'actua amb l'afany de prestigiar-se un mateix o en grups aïllats. No hi ha una coordinació de les dades ni tan sols a Barcelona. Cada hospital les compila d'una manera diferent.</p>

PRIMERA VARIABLE ESTRUCTURAL

ALTRES VARIABLES ESTRUCTURALS (Relació amb les cuinze restants)

VARIABLES DE POSICIÓ

VARIABLES DE RESPOSTA

- ORGANITZACIÓ FORMAL  
 Hom posa en dubte les tasques iniciades en un règim sense planificació sanitària autònoma, com per exemple la creació de l'hospital O. La resolució d'aquest conflicte acapara les energies dels directius.
- SISTEMA DE COMANDAMENT  
 La situació general afavoreix el qüestionament del comandament jeràrquic.
- SISTEMA DE FINANÇAMENT  
 Hom qüestiona l'accepte com a forma de recollir diners.  
 etc.
- PERSONAL DE LA INS-TITUCIÓ  
 ries complementàries i integrades a la planificació general.  
 No hi ha cap resposta unificada als problemes plantejats pel canvi polític.
- PERSONAL DE SALUT  
 La manca d'unió provoca greus dificultats de participació.
- PERSONAL DE LA INS-TITUCIÓ  
 Hom considera prioritàries les reivindicacions institucionals: sous, participació en el centre.

SEGONA VARIABLE ESTRUCTURAL	ALTRES VARIABLES ESTRUCTURALS (Relació amb les catorze restants)	VARIABLES DE POSICIO	VARIABLES DE RESPOSTA
- Tipus d'institució	- Delimitació del camp	- Pacients	- Pacients
	- Dependència	- Població	- Població
	- Ubicació física	- Personal de salut	- Personal de salut
	- Tipus de construcció	- Personal de la institució	- Personal de la institució
	- Història		
	- Organització formal		
	- Sistema de comandament		
	- Sistema de finançament		
	- Serveis que organitza		
	- Organització informal		
	- Personal que actua a la institució		
	- Assistits		
	- Necessitats del malalt de càncer		
	- Rol assignat a l'assistent social		



TERCERA VARIABLE ESTRUCTURAL

ALTRES VARIABLES ESTRUCTURALS (Relació amb les tretze restants)

VARIABLES DE POSICIÓ

VARIABLES DE RESPOSTA

---

- Delimitació del camp
- Dependència
- Ubicació física
- Tipus de construcció
- Història
- Organització formal
- Sistema de comandament
- Sistema de finançament
- Serveis que organitza
- Organització informal
- Personal que actua a la institució
- Assistits
- Necessitats del malalt de càncer
- Rol assignat a l'assistent social
- Pacients
- Població
- Personal de salut
- Personal de la institució
- Personal de salut
- Personal de la institució

RESUM DEL CAPÍTOL 5è.

1.- On apunta aquest sistema d'intervenció?

Vol facilitar, d'una manera sistemàtica, la percepció de la realitat tot pal·liant la subjectivitat del professional.

2.- Quins són els seus fonaments teòrics?

Es tracta simplement d'una comparació de variables.

3.- Què s'espera del professional que l'empra?

Hom espera que la interpretació de dades sigui al més objectiva possible i que les aportacions subjectives i ideològiques que puguin incidir en el treball siguin precisades.

4.- Qui és l'usuari?

La institució i el mateix professional, en funció de la població.

5.- Què passa durant aquesta intervenció?

S'assoleix de clarificar el problema de l'observació.

6.- Hi ha indicacions o contraindicacions per seguir aquest procediment?

El primer pas del mètode bàsic, el coneixement global del camp, ha d'ésser realitzat amb un bon esquema que permeti de precisar amb claredat les variables.

7.- En quin context institucional és aplicat?

És indistint.

NOTES AL CAPÍTOL 5è.

- (1) M. COIGNER: "Método básico de trabajo social". R.T.S. núm. 75. Barcelona setembre 1979.
- (2) Seminario permanente sobre metodología del trabajo social. GIRA. Barcelona 1978.
- (3) L'anàlisi és anterior a 1978.

CAPÍTOL SISE  
CONSIDERACIONS I EXEMPLE DE L'ANÀLISI  
DE PRIORITATS I LA PRESA DE DECISIONS  
EN GRUP, TÈCNICA EMPRADA A LA TERCERA  
ETAPA (Planificació)

## INTRODUCCIÓ

Després de participar a seminaris, treballs en grup, jornades, congressos i a moltes converses informals amb assistents socials, ens hem adonat que hi ha una preocupació generalitzada:

Les institucions que contracten els serveis de l'assistent social no capeixen el seu rol i de vegades, fins i tot, desconeixen íntegrament la seva programació o no accepten tots els seus objectius. Sovint, permeten la participació de l'assistent social perquè, en no donar gaire importància a la seva tasca, no aprofundeixen el tema.

Si això és així, com és possible que l'assistent social no se serveixi de la seva professionalitat en el mateix teatre d'operacions de què participa? ¿Com és que no s'aplica a ell mateix el treball que realitza sobre els altres?

Potser el treballador social no és, com fins ara es deia, un agent de canvi. El que és segur, però, és que és un professional que actua en situacions conflictives. La comprensió dels mecanismes inherents al problema que es planteja al treballador social implica que conegui les mutacions possibles i com ha d'inserir-s'hi per accelerar-les, frenar-les o matisar-les. El seu objectiu, indes- triable de qualsevol intervenció, és de fomentar, en individus, grups o comunitats, actituds responsables i participatives d'anàlisi de la situació, que emprin els recursos existents.

Per tant, i tenint en compte que a les institucions amb serveis d'assistència social es plantegen, com dèiem al principi, greus problemes de comunicació, de presa de decisions, de mala utilització dels recursos propis en tant que hom no assumeix els fins institucionals, etc., aleshores, per què costa tant d'acceptar l'àmbit d'acció sobre el centre com a camp d'intervenció professional?

Potser, com diu la dita, cap geperut no es veu el gep. Sense cercar-ne els motius, assegurem que sembla oportú d'aplicar en aquest problema els coneixements de l'assistent social sobre psicologia social de la comunicació (actituds davant el canvi, comunicació a les organitzacions, etc.), psicologia en general, teoria dels conflictes, etc.

Com diu Rodrigues a la seva Psicologia social, "es necessita l'enginy dels tècnics socials (entre els quals hi ha el treballador social) (1) perquè el coneixement acumulat per mitjà d'investigacions bàsiques i aplicades es converteixi en productes significatius per al gènere humà que facin possible un món millor" (2).

### PRESENTACIÓ DE LA SITUACIÓ

Exposem a continuació el que considerem una intervenció clàssica de l'assistent social sobre els problemes que té ells mateix a la institució a la qual pertany.

El nostre esforç rau a explicar el procés d'utilització d'unes normes com a instruments de treball per convertir una experiència de presa de decisió sobre un programa en un producte significatiu sobre què reflexionar.

Les normatives que s'empraren no segueixen exactament cap sistema desenvolupat a partir de teories de la psicologia social o de la psicologia en general, atès que el tema de la presa de decisions no ha estat prou estudiat perquè existeixin tècniques generalitzables a circumstàncies diferents.

Els estudis més elaborats provenen del camp empresarial i, en general, d'empreses els fins de les quals són molt més mesurables que els de qualsevol institució dedicada a objectius assistencials.

D'altra banda, l'assistent social assimila els seus coneixements sobre el tema de psicologia social i de psicologia en general. Té in mente un ampli enquadrament dels coneixements que aquestes disciplines aporten (les fases implicades en tota presa de decisions,

el sistema de comunicació a les organitzacions, diversos enfocaments per formar actituds davant el canvi, les motivacions a les organitzacions, el mètode d'observació per conèixer el camp d'intervenció, la importància del sistema d'autoritat i de poder a la institució, la importància de l'elaboració d'ansietats i de la unificació del llenguatge per resoldre el conflicte) que li permetrà d'inventar un sistema d'intervenció per a cada circumstància. No serà un sistema d'intervenció qualsevol, sinó un sistema fonamentat en els coneixements esmentats. En el cas que tractem, es volia evitar que els directius entorpissin, ara sí ara també, l'actuació dels assistents socials. Calia supeditar al mètode les tècniques que hom havia d'emprar per assolir l'objectiu. El mètode volia aconseguir la identificació amb els programes d'assistència social, clarificar responsabilitats i conflictes, fomentar actituds participatives, sòlides i no momentànies, etc.

Per concretar el tipus d'intervenció, hom va tenir en compte algunes dades recollides durant la primera etapa de treball, és a dir, durant allò que el mètode bàsic de treball social anomena coneixement del camp global:

Les dimensions de la institució i el seu sistema organitzatiu, tant formal com informal (autoritat, poder, canals de comunicació), donaven una pauta sobre els sistemes de comunicació més adequats, sobre els límits de poder i d'acció del mateix assistent social.

A continuació, analitzem el procediment d'intervenció que hom va emprar, a partir de les fases implicades en la presa de decisions.

### PROCEDIMENT D'INTERVENCIÓ

#### Primera fase: trobar i definir el problema

Els assistents socials van tenir en compte que:

- Hom constata que els plans i els programes d'assistència social eren aprovats d'una manera molt vaga en llur globalitat. Això comportava que, en concretar-se, sorgissin contínues traves per part dels directius. D'ací es desprèn que hom no s'identificava amb els objectius.

- Sempre que hom planteja unes exigències a la secció d'assistència social de l'organització, vinguin d'on vinguin, està definint els problemes sobre què aquesta ha de treballar. Les discrepàncies més importants amb els directius sorgien d'aquells programes que no eren bàsicament assistencials. En general, sembla que hom no acceptava les prioritats que els assistents socials donaven a llurs projectes.

- L'assistent social és un típic exponent del fenomen que hom anomena llei de la planificació de Gresham: els problemes diaris tendeixen a dominar sobre la planificació. L'assistent social, que s'encarrega alhora d'ambdós, respecte al seu servei, dedica més temps als problemes diaris. D'aquesta manera, en no ésser conscient del fenomen i, per tant, en no plantejar-se'n la superació, fa més fàcil la pròpia frustració professional i manté un dèficit de les seves motivacions d'estima (Maslow).

Per tant, abandonar la planificació és col·laborar a fer impossible de trobar i definir els problemes, puix que els confon i no permet de reconèixer-los i, així, provoca l'actitud més frustrant dels directius envers l'assistent social: la indiferència i el desconeixement del seu treball.

- Tot i que en aquest cas, pel que es diu en el punt anterior, hi havia una planificació, aquesta no era prou precisa i, comparant els plans d'anys anteriors, existia molta diferència entre els resultats dels programes i llurs aspiracions.

- Un pla defineix límits a la independència dels administradors, inclosa la gerència. Si el pla no es compleix, hom crida l'atenció dels nivells superiors i, per tant, promou el diàleg i llur participació a la troballa i definició dels problemes.

- Si l'assistent social opta per tractar de paraula els afers, cau encara en el fenomen de Gresham. La planificació deixa de banda un sistema de concretar els problemes sobre què hom pot treballar i prendre decisions conjuntament.

- En analitzar les seves motivacions, els assistents socials es trobaven sense estímul per afrontar el conflicte. Adoptaven actituds paralitzants i imputaven el problema a la institució.



Llurs necessitats d'autoestima i les d'estima dels altres no es satisfieien. Aquest conflicte era evidenciat, especialment, perquè els sentiments d'autoestima es basaven en les capacitats personals i en la preparació per al treball, les quals no caaven amb el nivell inferior que hom els atribuïa dins l'organització jeràrquica (Maslow).

### Segona fase: generar alternatives

Sembla que la frustració dels assistents socials per causa de les traves dels directius als seus programes i de la dissociació d'objectius i d'aspiracions era deguda a la manca de diàleg efectiu entre ambdós grups de professionals i, en conseqüència, a la no identificació d'objectius (Likert).

Després de concloure això, cal generar alternatives que permetin de resoldre el problema. Quantes alternatives es cerquen? És molt difícil de conèixer totes les possibles, fonamentalment perquè el tema ha estat molt poc desenvolupat. És recomanable de dedicar-se a l'alternativa que sembla més satisfactòria, és a dir, a la que servirà per assolir el nivell d'aspiració. Cal tenir en compte diversos punts: operativitat i claredat de les alternatives i participació en la seva selecció per aconseguir la identificació en els objectius.

Hom es proposà de lliurar als directius el programa d'assistència social distribuït per àmbits de treball i d'incloure a cada àmbit un nombre de projectes possibles, no exhaustius però suficients per permetre la selecció d'un ordre de prioritats.

No hi havia d'haver més de deu projectes per àmbit, per evitar el confusionisme. Per assolir un programa determinat, hom proposava un sistema de treball que alhora afavorís l'avaluació de les alternatives.

### Tercera fase: avaluar les alternatives

Es va comparar cada alternativa amb els objectius que es pretenien. Hom va descartar les que no menaven a la realització dels objectius.

Després es compararen les alternatives entre elles. Va lliurar-se als directius el programa que presentem a l'"Annex 1" i se'ls va indicar com l'havien de treballar:

- Fer, a primer cop d'ull, una valoració de cada àmbit ("Annex 1"). Numerar les caselles corresponents a les expectatives i anotar-hi les observacions pertinents.
- En acabar, classificar globalment, per ordre de prelación, els grups: prioritaris, secundaris, accessoris, sense interès.
- Tenir present que els cinc àmbits de treball social són imprescindibles i que, per tant, no se'n pot anular totalment cap.

#### Quarta fase: escollir una alternativa

Feta la valoració ("Annex 2"), Assistència Social va recollir els resultats i preparà una reunió ("Annex 4") amb una base de diàleg ("Annex 3") entre els directius i els assistents socials, amb la intenció de contrastar els ordres de prioritats que cada grup havia assenyalat a les activitats a realitzar. D'aquesta manera, hom canalitza la possibilitat de comentar i de raonar les divergències i d'acordar una programació única que s'adigui amb les vertaderes possibilitats d'acció de la institució.

En aquesta reunió, doncs, va decidir-se el pla i el programa de treball ("Annex 5").

ANNEX 1: LLISTA D'ACTIVITATS A REALITZAR LLIUADA ALS REPRESENTANTS DE LA INSTITUCIÓ I ALS ASSISTENTS SOCIALS. CONTESTES DEL SR. S.

<u>ACTIVITATS A REALITZAR</u>	<u>TÈCNiques</u>	<u>VALORACIÓ</u>
<u>1. ASSISTÈNCIA DIRECTA AL MALALT I A LA SEVA FAMÍLIA</u>		
1.1.- Entrevistes i/o grups amb què es vol aconseguir:	- Entrevistes: tractament social individualitzat, tractament de suport i clarificació amb aplicació dels cursos de la comunitat.	
• Ajudar concretament el malalt i la seva família a resoldre els problemes socials que plantegen.		
• Educació sanitària i social i rehabilitació en general.	- Estadístiques. - De supervisió de casos.	
• Aplegar dades que s'empraran en un tractament social comunitari.	- Tractament social de grup.	
1.2.- Coordinar una relació permanent amb l'associació de laringectomitzats per aconseguir:	- Entrevistes. - Organització.	c - Molt interessant. a - Necessari.
a - Informació mútua permanent.	- Aplicació de recursos.	b i d - Se n'ha d'encarregar l'Associació de Laringectomitzats.
b - Oferiment de la permanència d'assistència social a l'Associació de Laringectomitzats.		
c - Finançament i organització d'una pel·lícula per educació sanitària d'aquests malalts.		
d - Ajudar a reorganitzar l'Associació de Laringectomitzats.		

1.3.- Organitzar un servei de borsa de treball que proporcioni tasques flexibles com: treballar a casa, guardar garatges o porteries durant els períodes de vacances, ésser grup en períodes d'acumulació de treball, etc.

És prioritari: determinar el volum de pe-  
ticions que hi ha a la institució.

1.4.- Pla per a mastectomitzades:

- Detectar una mostra homogènia de possi-  
bles treballadores voluntàries.
- Compilar dades i informació sobre pro-  
grames de formació per a treballadores  
voluntàries mastectomitzades.
- Formació i posta en marxa del grup.

1.5.- Pla per a colostomitzats: id. 1.4

## 2. ACCIÓ SOBRE EL CENTRE

2.1.- Elaborar un estudi sobre treballa-  
dors voluntaris per promoure una nova  
organització i preparar-los noves tasques.  
Presentar documentació d'altres països i  
fer-ne una anàlisi traslladada a la situ-  
ació del nostre país. L'estudi podria te-  
nir per conclusió una proposta de programa  
per a un curs introductori al treball vo-  
luntari.

- Sondeig i estadística.

- Entrevista d'administradors  
de finques, petites empre-  
ses, etc.

És a dir: investigar els  
recursos de què es disposa.

- Entrevistes.

- Organització.

- Treball de grup.

- Investigació.

Molt adequat, però sem-  
bla el desenvolupament  
del punt 1.1

- Id. 1.4

- Compilar dades i material  
bibliogràfic.

- Estudi sobre el terreny.

2.2.- Col.laborar amb el Secretari Executiu, la Gerència i la Junta de Dames en la posta en marxa d'un replantejament i ajustament dels objectius de la Institució.

Assenyalar terminis a la reorganització de les comissions de política assistencial i d'educació sanitària i la del Comitè Tècnic.

Presentar una proposta concreta d'assistència social sobre les activitats a realitzar en política assistencial general de la Institució i elaborar, a partir de les dades obtingudes a les històries socials, un estudi de les necessitats confrontades als recursos existents, el qual serà comparat amb els objectius que es planteja la Institució als seus estatuts i amb els seus recursos reals.

2.3.- Col.laborar amb el personal de la Institució per promoure una consciència de drets i deures dels treballadors, amb una participació i una responsabilitat cada cop més grans. Fomentar la sindicació.

- Animació i sensibilització del grup.

Qüestió de consciència cívica individual, no privativa de cap professió i plantejable per tota la comunitat i no per un grup professional concret.

2.4.- Participar al Seminari de metodologia de GITS i aprofitar la documentació per a les reunions de planificació assistencial de la Institució.

### 3. ACCIÓ SOBRE LA COMUNITAT

- 3.1.- Promoure i participar a campanyes d'educació sanitària.
- Organització i planificació.
  - Comunitàries.

Sensibilitzar la població sobre un tipus de medicina integral.

- 3.2.- Organitzar reunions amb assistents socials: per barris, per hospitals, etc., del mateix camp.
- Centralitzar els casos a llurs àrees d'influència.
  - Unificar la documentació.

- Elaborar informes conjunts que incideixin a millorar la seguretat social i l'organització sanitària de la població en general.

- 3.3.- Col.laborar amb associacions de veïns i centres socials i de salut.
- Comunitàries.
  - De grup.

Sensibilitzar la població sobre un tipus de medicina integral.

- 3.4.- Elaborar un pla assistencial psicossocial i proposar-lo a les altres províncies catalanes: Lleida, Tarragona i Girona.
- Planificació.
  - Comunitat.

- Més coordinació interprofessional.
- Cobrir el dèficit d'assistents socials d'aquestes províncies.

3.5.- Coordinar-se amb l'assistència social - Organització.  
de l'AECC de la resta d'Espanya, especialment amb Madrid, per remodelar l'estudi de la compilació de les dades que ells han recollit durant els anys anteriors.

Coordinar-se interprofessionalment per col·laborar en estudis conjunts i tenir informació permanent dels recursos existents.

3.6.- Seminari de cures psicosocials del - Grupals.  
malalt greu.

- Promoure el treball interdisciplinari entre el personal de salut.

- Objectius propis del seminari.

- Investigació.

3.7.- Fitxer dels recursos de la comunitat - Documentació.  
segons un únic codi de classificació.

Fomentar un servei d'informació de recursos en una institució estatal/local.

3.8.- Organitzar serveis provisionals d'as- - Organització.  
sistència domiciliària, de transports i de - Entrevista.  
gestions.

Cobrir el dèficit a nivell institucional.

#### 4. INVESTIGACIÓ

4.1.- Estudi del sistema de documentació. - Documentació.  
 Coneixement dels problemes reals de l'assistència i emprar les dades per promocionar el canvi.

4.2.- Avaluació de la qualitat. - Supervisió.  
 Control de qualitat. - Tècniques de documentació.  
 - Estadístiques.  
 - Auditories.

4.3.- Sondeig d'opinió en una mostra de 200 persones i a les associacions de veïns sobre allò que esperen o que voldrien que fes l'AECC.

#### 5. FORMACIÓ PERMANENT

5.1.- Supervisió de casos i del mètode bàsic. - Grupals.  
 - Seminaris permanents.  
 - Millorar l'assistència directa del malalt.  
 - Aprofundir la metodologia de treball.

5.2.- Assistència als cursets que es considerin oportuns. - Seminaris.  
 - Cursets.  
 - Taules rodones.



5.3.- Manteniment i posta al dia del fitxer - Documentació.  
 bibliogràfic d'assistència social.

Posta al dia.

QUALIFICACIÓ GLOBAL PER ORDRE DE RELACIÓ DE GRUPS

Prioritaris

1.1, 1.4, 1.5, 2.1, 3.7, 5.1

Secundaris

1.2, 3.2, 3.6, 3.8, 4.2, 5.2, 5.3

Accessoris

1.3, 2.2, 2.4, 3.3, 3.4, 3.5, 4.1, 4.3

No interessants, rebutjables per protagonisme  
 professional

2.3, 3.1

ANNEX 2: GRÀFIC DE VALORACIÓ QUE RECULL ELS RESULTATS DELS QUATRE MEMBRES, DOS REPRESENTANTS DE LA INSTITUCIÓ I DOS ASSISTENTS SOCIALS, QUE HAN PUNTUAT LES ACTIVITATS

<u>INSTITUCIÓ</u>		<u>TREBALL SOCIAL</u>		<u>VALOR PUNTS</u>	<u>RESULTAT</u>	<u>VALOR PUNTS</u>
<u>Sr. S.</u>	<u>Sr. B.</u>	<u>Sra. B.</u>	<u>Sra. G.</u>			
1.1	1.1	1.1	1.1	5	1.1.- Permanència.	20
1.4	1.4	1.4	1.4	4	1.4.- Mastectomitzades.	16
1.5	1.2	1.2	1.3	3	1.2.- Laringectomitzades.	10
1.2	1.3	1.3	1.2	2	1.3.- Borsa de treball.	8
1.3	1.5	1.5	1.5	1	1.5.- Colostomitzades.	6
<hr/>						
2.1	2.1	2.2	2.2	4	2.1.- Treballadors voluntaris.	14
2.2	2.4	2.1	2.1	3	2.2.- Participació en política assistencial.	13
2.4	2.2	2.4	2.4	2	2.4.- Seminari GITS.	10
2.3	2.3	2.3	2.3	1	2.3.- Sindicació.	4
<hr/>						
3.7	3.7	3.2	3.2	8	3.2.- Reunions amb assist. soc.	26
3.8	3.8	3.3	3.3	7	3.7.- Fitxer de recursos.	24
3.6	3.6	3.1	3.1	6	3.3 i 3.8.- Reunions amb AA. VV. i promoció de recursos.	19
3.2	3.2	3.5	3.5	5	3.6 i 3.1.- Seminari de malalts greus i educ. sanitària.	17
3.5	3.1	3.7	3.7	4	3.5.- Coordinació amb AECC nacional.	15
3.4	3.3	3.6	3.8	3	3.4.- Coordinació amb AECC prov.	7
3.3	3.4	3.8	3.6	2		

3.1	3.5	3.4	3.4	1	
4.2	4.1	4.1	4.3	3	4.1.- Estudi documentació. 9
4.3	4.2	4.3	4.1	2	4.3.- Sondeig de població. 8
4.1	4.3	4.2	4.2	1	4.2.- Avaluació de qualitat. 7
5.1	5.1	5.1	5.1	3	5.1.- Supervisió. 12
5.2	5.3	5.2	5.2	2	5.2.- Cursets. 7
5.3	5.2	5.3	5.3	1	5.3.- Fitxer bibliogràfic. 5

NOTA: Aquest full resumeix els resultats per tal d'apreciar globalment les valoracions dels diferents membres sobre les activitats que cal realitzar.

La columna VALOR PUNTS puntua des d'1 fins al nombre d'activitats de cada àmbit. Així, al primer àmbit d'intervenció, que consta de cinc activitats,

- el lloc 1 es valora amb 5 punts;
- el lloc 2 es valora amb 4 punts;
- el lloc 3 es valora amb 3 punts;
- el lloc 4 es valora amb 2 punts;
- el lloc 5 es valora amb 1 punt.

I, per tant, el nucli 1.1 té 5+5+5+5=20 punts. Pretenem de facilitar així la tasca reflexiva, si bé es suposava que la sessió modificaria els resultats.

ANNEX 3: BASES DE DIÀLEG PER A LA REUNIO ENTRE ELS REPRESENTANTS EXECUTIUS DE LA INSTITUCIO I ELS ASSISTENTS SOCIALS

ASSISTÈNCIA DIRECTA AL MALALT I A LA SEVA FAMÍLIA

La direcció i Assistència Social coincideixen a donar prioritat al nucli d'intervenció 1.1 "Permanència" i un segon lloc a 1.4 "Pla per a mastectomitzades".

Les divergències que constatem a partir d'ací ens plantegen algunes preguntes:

En funció de què es dóna prioritat a les mastectomitzades i no als laringectomitzats o als colostomitzats?

S'ha de constatar que els tres grups pertanyen a una mateixa variable independent: la rehabilitació.

Es dóna més importància a la mastectomia perquè hom ha sentit parlar més d'aquest càncer i s'hi ha sensibilitzat més?

Per què la Sra. G. posa una borsa de treball al tercer lloc i els altres, en canvi, li donen menys importància?

ACCIÓ SOBRE EL CENTRE

Sembla que hi ha acord sobre el primer i el tercer llocs, si bé cal matisar. Tots coincideixen a anular el nucli 2.3 "Promoció de la sindicació i de la responsabilitat laboral".

Preguntes:

Per què el Sr. B. gairebé deixa de banda el nucli 2.2 "Participació del treball social a la política assistencial" i, en canvi, és qui més valora el curs metodològic de treball social de GITS, el nucli 2.4?

ACCIÓ SOBRE LA COMUNITAT

S'ha de tenir en compte que hom pot agrupar diversos nuclis d'intervenció en un mateix concepte. Com veiem als gràfics de les columnes "Institució" i "Treball social":

- 3.7 i 3.8: "Recursos" és considerat prioritari per la Institució.
- 3.2, 3.3 i 3.1: "Educatió sanitària" és prioritària per al treball social mentre que, en canvi, la Institució els separa.
- 3.4 i 3.5: "Coordinació provincial i nacional de l'AECC".
- 3.6: "Seminari de malalts greus" és l'únic nucli que roman independent.

Preguntes:

Per què la Institució i Assistència Social consideren gairebé inversament "Educatió sanitària" i "Coordinació amb l'AECC"?

Per què Assistència Social anteposa la coordinació nacional de l'AECC a la provincial?

Per què la Institució dóna més importància que Assistència Social al seminari de malalts greus?

INVESTIGACIÓ

Per què el Sr. S. i la Sra. G. coincideixen a deixar en darrer terme l'estudi de la documentació, mentre que el Sr. B. i la Sra. B., al contrari, el posen en el primer?

ANNEX 4: REUNIÓ ENTRE ELS REPRESENTANTS EXECUTIUS DE LA  
 ===== INSTITUCIÓ I ELS ASSISTENTS SOCIALS

A la reunió van treballar-se un seguit de fallades de la llista d'activitats concretes a realitzar. En resumim les més importants:

- Hi havia activitats definides amb vaguetat i que incloïen diversos conceptes que podien ésser projectes autònoms, si bé dependents d'una variable comuna.
- La llista havia d'incloure les columnes de temps i de recursos humans, atès que completarien la visió de la realitat i facilitarien la tasca (3).
- Els àmbits de treball contenien alguna activitat inadequada.
- L'àmbit d'investigació restava vague. No es podia saber si incloïa la investigació de camp, la investigació sobre el camp professional o ambdues.

Va decidir-se que constés només la investigació sobre la pràctica professional, atès que les investigacions que hom emprà com a instruments de treball per assolir fins d'intervenció a d'altres àmbits hauran d'ésser incloses a l'àmbit que s'escaigui.

Contesta a les preguntes emprades a la reunió com a base de treball:

- Es donà més importància a l'activitat amb mastectomitzades que a la de laringectomitzats i de colostomitzats perquè se'n tenia més informació i es coneixien les organitzacions de l'estranger. A més, la Junta de Dames, en ésser formada per dones, fou més receptiva envers aquest grup de treballadors voluntaris.
- La Sra. G. considerà molt l'organització d'una borsa de treball atès que no feia gaire que era a la Institució i que venia del camp comunitari, camp en què hom acusa especialment els problemes laborals. Va reconèixer que tractant-se de malalts de càncer el tema esdevenia molt complex i que els esforços d'organització que això demanava potser no serien compensats pels resultats.

Per què el Sr. B. deixa tan avall l'activitat 2.2, "Col.laborar amb la direcció en la posta en marxa, replantejament i ajustament dels objectius de la Institució"?

D'acord amb els seus rols, els representants de la Institució assumeixen com a propi aquest punt, si bé consideren que Assistència Social ha de participar-hi.

Les Sres. B. i G. li donen prioritats perquè consideren que d'ell depenen molts dels canvis de la institució que condicionen la dinàmica de llur treball.

Coincideixen, però, en el fet que, si hom estableix una veritable participació en equip, han d'ésser els representants de la Institució els seus promotors i coordinadors.

Quant a l'altre punt, hom remarca que els mateixos treballadors socials no valoren les activitats d'estudi i de formació i donen prioritats a l'acció.

Això mateix s'ha esdevingut amb el seminari de malalts greus.

- La Institució tendeix a fer-se plantejaments més pragmàtics que l'Assistència Social. Valora prioritàriament allò assistencial i complementari i fins i tot inclou la formació permanent i la investigació.

Considera que la promoció d'educació sanitària és una de les seves tasques específiques i que s'ha de tirar endavant amb la participació d'Assistència Social.

- A l'àmbit d'investigació, el Sr. S. i la Sra. G. rectifiquen llurs posicions durant el diàleg. S'acorda unànimement el següent ordre:

- . Estudi i documentació.
- . Avaluació de qualitat.
- . Sondeig de població.

El balanç de la reunió és molt positiu. Es realitza el programa de treball a partir de les conclusions.

Cal tenir molt en compte el llenguatge emprat a la relació puix que els mots també originen problemes interprofessionals.

ANNEX 5: PROGRAMA DE TREBALL DE 1980 PER AL DEPARTAMENT  
 D'ASSISTÈNCIA SOCIAL DE LA INSTITUCIÓ

Inclou els cinc àmbits de treball social que hem esmentat abans:

1 - Assistència directa al malalt i a la seva família . . .	4 projectes
2 - Acció sobre el centre . . . . .	2 "
3 - Acció sobre la comunitat . . . . .	3 "
4 - Investigació . . . . .	2 "
5 - Formació permanent . . . . .	3 "

L'avaluació global del programa es realitzarà, pel cap baix, anualment. Anirà a càrrec de les tres assistents socials, les senyores A., B. i C.

1. ASSISTÈNCIA DIRECTA AL MALALT I A LA SEVA FAMÍLIA

Projecte 1.1

Tractament de casos amb l'objectiu d'ajudar concretament el malalt i la seva família a resoldre els problemes psicosocials que plantegen.

- Educació sanitària i social i rehabilitació en general.
- Recollir dades que s'empraran en un tractament social comunitari.

Metodologia: Entrevistes de tres quarts d'hora com a màxim en què es realitza un tractament social individualitzat del pacient i/o de la seva família. Inclou, en síntesi, un tractament de suport i de clarificació amb l'aplicació dels recursos de la comunitat.

L'educació sanitària i social i la rehabilitació les inclou la dinàmica de les entrevistes.

L'aplegament de dades, per emprar-les en un tractament social comunitari, es redueix, per ara, a les dades estadístiques.



Temps: Quinze hores setmanals per assistent social, distribuïdes així: dues permanències de quatre hores seguides, cadascuna, d'una hora de documentació i cinc hores adreçades a la coordinació i a les gestions.

L'aplegament de dades per elaborar estadístiques omplirà unes quatre hores setmanals per assistent social.

Avaluació: Les entrevistes s'avaluaran per mitjà de dues menes de supervisió: supervisió professional en equip i supervisió per un psiquiatre de les actituds psicològiques del professional davant els casos. Periodicitat: dues hores quinzenals.

El sistema d'avaluació de l'educació sanitària és en estudi.

El tractament social comunitari serà revisat anualment; hom definirà per què ha servit la recollida de dades. Quants informes s'han fet a partir d'aquestes? S'han realitzat articles i publicacions?

Responsables: Sres. A., B. i C.

## Projecte 1.2

Recursos. Manteniment i posta al dia del fitxer de recursos de la comunitat, amb l'objectiu d'emprar-lo com a instrument de treball per a l'assistència directa.

Revisar, per mitjà de telefonades, les fitxes existents. Posar-les al dia i anular les inexistents i les inútils.

Hom connectarà amb assistents socials que treballin en els camps que presentin algun interès i se'ls en demanarà informació detallada. Només quan es consideri imprescindible de conèixer el centre hom es desplaçarà per visitar-lo.

Ampliar el fitxer de recursos suplementaris la informació del qual només la complementen opuscles, fulls de sol·licitud, etc.

Hom contactarà amb una persona que tingui relació amb la institució les directrius de la qual sovint són modificades (SOE, Mutualitat, etc.)

Metodologia: Hom emprarà tècniques de documentació i de classificació per al manteniment.

Temps: Posta al dia: dues hores setmanals durant sis mesos.

Manteniment: una hora quinzenal.

Avaluació: Revisió anual de l'estat del fitxer.

Responsable: Sra. A.

### Projecte 1.3

Recursos. Servei provisional d'assistència domiciliària, de transports i de gestions. Mantenir al dia un fitxer de treballadors voluntaris i/o personal pagat.

Metodologia: Entrevistes per seleccionar el personal.

Organització.

Temps: Un promig d'una hora setmanal.

Avaluació: Informe anual que resumeixi els serveis prestats i en valori l'efectivitat a partir de l'anàlisi de l'èxit o del fracàs de la selecció de personal.

Llista de fallades amb què els assistents socials s'han topat durant l'any. Sobretot, registrar el temps que s'ha trigat a cobrir una petició i les causes dels canvis de persones en un mateix servei.

Responsable: Sra. A.

### Projecte 1.4

Rehabilitació. Grup de mastectomitzades per al treball voluntari de rehabilitació. Hom l'anomena programa "Seguir adelante".

Metodologia: Coordinació i supervisió.

Temps: El període de formació i posta en marxa implica un promig de tres hores setmanals durant tres mesos. Durant els tres trimestres següents, una hora setmanal.

Avaluació: Informe anual dels resultats obtinguts. Hospitals i metges que han col.laborat i qui i per què no hi ha volgut participar. Voluntaris seleccionats. Nombre de casos tractats i resultat de cadascun.

Responsable: Sra. B. amb l'assessorament d'un metge i d'un psicòleg.

## 2. ACCIÓ SOBRE EL CENTRE

### Projecte 2.1

Participar en l'elaboració de la política de l'AECC.

Metodologia: Planificació i organització.

Temps: L'assistència a les reunions convocades i el treball que se'n desprèn ocupa un promig de tres hores mensuals.

Avaluació: Informe anual que resumeixi l'aportació d'assistència social i l'acompliment dels objectius o els motius del seu no compliment.

Responsable: Sra. C.

### Projecte 2.2

Col.laborar amb el comitè tècnic en aquells programes que ho requereixin.

Cursos per a metges de capçalera. Realitzar xerrades des del programa en què puguem aportar la nostra experiència professional sobre el tractament psicosocial del malalt de càncer.

Xerrades als barris: col.laborar a planificar, programar, executar i avaluar unes xerrades d'educació sanitària, centrada en el càncer, als barris.

Campanya antitabac: col.laborar en els aspectes psicosocials.

Metodologia: Planificació i programació. Xerrades magistrals. Treball social de grup. Utilització de tècniques de la comunicació.

Temps: Un promig de quatre hores setmanals.

Avaluació: Informe sobre l'interès que els metges han demostrat pels aspectes psicosocials. Grau d'intervenció a les xerrades, consultes posteriors, propostes de noves informacions.

El mateix pel que fa a les xerrades als barris.

Responsable: Sra. C. amb un metge i, si s'escau, un psicòleg.

### 3. ACCIÓ SOBRE LA COMUNITAT

#### Projecte 3.1

Organitzar sessions amb assistents socials per barris i per hospitals o institucions sanitàries amb el fi de sensibilitzar-los de la problemàtica que planteja el malalt de càncer, d'informar-los de la tasca de la Institució i de coordinar els recursos i la documentació.

Metodologia: Treball social de grup.

Temps: Dues hores setmanals durant vuit mesos.

Avaluació: Informe final que reculli les opinions dels assistents socials presents a les reunions. Relació entre els presents i els convocats.

Responsable: Sra. A.

#### Projecte 3.2

Participar en el seminari sobre tractament psicosocial del malalt greu, assistir-hi i encarregar-se del seu seguiment i de la seva organització.

El seu objectiu és de promoure el treball interdisciplinari a d'altres institucions i la reflexió sobre la relació entre el pacient i el personal sanitari a partir de la presentació de casos.

Metodologia: Presentació de casos en un grup Balint.

Temps: Dues hores quinzenals.

Avaluació: Informe anual sobre els objectius assolits.

Responsable: Sra. A. amb un psicòleg.

#### 4. INVESTIGACIÓ

##### Projecte 4.1

Estudi i remodelació del sistema de documentació.

Metodologia: Sistematitzar, ordenar i classificar l'aplegament de dades en funció de la definició d'objectius.

Temps: Tres hores setmanals.

Avaluació: Al final del curs s'haurà de ratificar si totes les dades són recollides en funció d'un objectiu concret.

Responsable: Sra. B.

##### Projecte 4.2

Participar en el seminari de metodologia del treball social de GITS i aplicar-ne les conclusions al propi treball institucional.

Metodologia: Deduir conclusions teòriques de la pràctica a partir del mètode bàsic de treball social.

Temps: Dues hores setmanals.

Avaluació: Elaborar un document de treball.

Responsable: Sra. C.

#### 5. FORMACIÓ PERMANENT

##### Projecte 5.1

Ordenar i classificar el material de premsa o els llibres rebuts sobre els aspectes psicosocials del malalt de càncer. Connectar amb publicacions nacionals i estrangeres. Distribuir la lectura d'aquest material.

Metodologia: Desenvolupar la sistematització.

Temps: Dues hores setmanals.

Avaluació: Informe anual.

Responsable: Sra. C.

### Projecte 5.2

Assistir als cursets o a les activitats que hom consideri oportú.

Es preveuen:

- . Curs d'especialització de l'assistent social sanitari.
- . Congrés Nacional d'Assistents Socials a Valladolid.

Metodologia: Es presentarà a la Gerència un informe de cada curs al qual es vulgui assistir, en què hi constaran els motius.

Temps: Un promig d'una hora mensual.

Avaluació: Informe de cada curs o activitat.

Responsable: Sra. C.

RESUM DEL CAPÍTOL 68.

1.- Què pretén aquest sistema d'intervenció?

Afavorir la percepció de la realitat. Canviar el comportament dels directius i dels mateixos assistents socials. Resoldre un problema: la indiferència i la minsa identificació de la institució amb els plans i els programes de l'assistent social.

2.- Quins són els seus fonaments teòrics, filosòfics i científics?

Hom ha inventat unes tècniques d'intervenció basades en l'anàlisi de les fases necessàries per prendre decisions.

3.- Què s'espera del professional que l'empres?

Que els seus plans, programes i projectes siguin eficaços i s'acordin amb els objectius de la institució.

4.- Qui és l'usuari?

La mateixa institució.

5.- Què s'esdevé durant la intervenció?

Hi ha un procés de formació de directius i d'assistents socials per aprendre a treballar interdisciplinàriament, amb una anàlisi sistematitzada. Són clarificats els objectius, les motivacions, les posicions davant els plans de treball. Es discuteixen diverses opinions per tal de precisar i d'unificar criteris.

6.- Hi ha indicacions o contraindicacions per seguir aquest procediment?

Depèn de les dades obtingudes sobre la institució en analitzar els punts de la primera etapa del mètode bàsic, el coneixement global del camp, sobretot en allò que es refereix a les variables organitzades formalment i informal i al rol de l'assistent social. En general, però, no es considera que hi hagi cap mena de contradicció.

7.- En quin context institucional és aplicada?

En qualsevol context.

NOTES AL CAPÍTOL 6è.

(1) A les ciències socials, hom empra els termes amb molta vaguetat. Com diem a la "Terminologia", dins el capítol primer, encara s'ha de demostrar si el treball social és una tecnologia. En aquest cas, comprenem que, més que a tècnics, es refereix a professionals amb uns coneixements i uns procediments específics per intervenir a la societat.

(2) A. RODRIGUES: Psicología social. Tecnos. México 1979.

(3) Inclouent les noves columnes, la llista restaria així:

ACTIVITATS A REALITZAR	TÈCNIQUES	TEMPS	RECURSOS HUMANS	VALORACIÓ
---------------------------	-----------	-------	--------------------	-----------



CAPÍTOL SETÈ  
INTRODUCCIÓ TEÒRICA, COMENTARIS I  
EXEMPLE DE LA TÈCNICA DE L'ENTREVISTA,  
EMPRADA A LA QUARTA ETAPA (Execució)  
Nivell individual. Relació assistencial