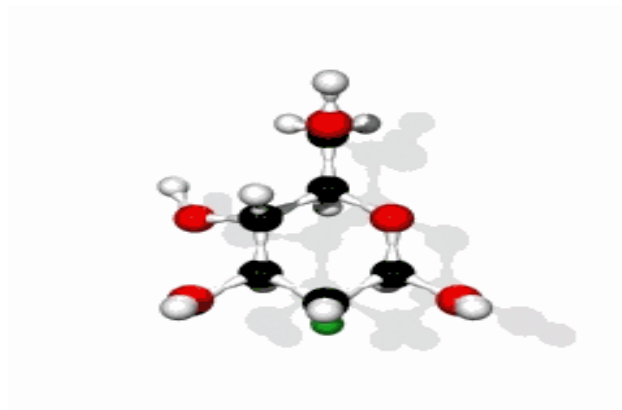


UNIVERSITAT RAMON LLULL  
FACULTAT D'EDUCACIÓ SOCIAL I TREBALL SOCIAL PERE  
TARRÉS

**Treball Social i Responsabilitat Social Corporativa, reflexions i  
sinergies. Explorant noves perspectives de participació.**



Treball Final Grau aprofundiment teòric presentat per  
Lourdes Bes Vega

Sota la direcció de la Tutora  
Esther Álvarez López

Barcelona, 30 de juny 2014

## **ÍNDEX**

**Pròleg (3-4)**

**Abstract (5)**

**Introducció i justificació. (6-10)**

### **Primera part : Marc teòric conceptual (11)**

**Capítol I. Reflexions entorn al Treball Social : temps d'incerteses, nous plantejaments professionals, recuperant antecedents en l' empresa i actualitzant nous conceptes del segle XXI. (12)**

- 1.1 Temps d'incerteses. Reflexions al voltant de la intervenció del Treball Social. (11-13)
- 1.2 Representacions socials d'una identitat. Competències y perfil professional. (13)
  - 1.2.1 Identitat i posicionament professional. (13-15)
  - 1.2.2 Dibuixant un nou àmbit d'aplicació de les competències i perfil professional. (15-19)
- 1.3 El Treball Social, breu aproximació als antecedents al voltant de l'empresa. (9-21)

**Capítol II. Treball social i RSC. Entenent conceptes, significats, espais i dimensions col-laboratives. (21)**

- 2.1. Aproximacions a la Responsabilitat Social. (21-24)
- 2.2 Des de la perspectiva del Treball Social i entorn a la Responsabilitat Social. (24-28)
- 2.3 Emmarcant la Responsabilitat Social Corporativa, apropant mirades des de la perspectiva de les Organitzacions. (28-32).

**Capítol III. Treball social i RSC, al voltant de sinergies col-laboratives. Aproximacions a mirades i reflexions entorn l'ètica i els valors que acompanyen. (32)**

- 3.1 Apropant mirades entorn a la innovació social i l'emprenedoria des del Treball Social. Nous espais d'intervenció en termes RSC. (32-36)
- 3.2 Obrint sinèrgies en termes RSC, aportacions en valor afegit del Treball Social . (36-41)
- 3.3 Una aproximació en la mirada entorn a l'ètica i els valors emergents que envolten la Responsabilitat Social i el Treball Social. (42-50)

### **Segona Part : Plantejament (51)**

**Capítol IV: Establiment hipòtesi, objectius, metodologia i tècniques complementàries(51)**

- 4.1 Plantejament . (52-53)
- 4.2 Metodologia i tècniques. (53)
  - 4.2.1 Justificació de la metodologia utilitzada. (53-55)
  - 4.2.2 Aspectes a indagar. (55-57)
- 4.3. Procés general de recollida de dades. (57-59)
- 4.4. Procés de recollida de dades. (60)
  - 4.4.1 Recull de dades secundàries (60-61)
  - 4.4.2 Dades primàries i tècniques d'investigació (61)

#### 4.5 Obtenció de dades primàries (62)

4.5.1 Mostra (62-64)

4.5.2 Instruments (64-66)

4.5.3 Procediment (67)

### **Tercera part : Resultats i discussió. (68)**

#### **Capítol V: Anàlisi i discussió del discurs dels participants (69-70)**

##### 5.1 Posicionament i mirades entorn de la RSC. (70)

5.1.1 Instrumentalització de la RSC o punt d'inflexió. La RSC com a estructura de la política d'empresa. (70-75)

5.1.2 Naturalesa del compromís. Des de la legalitat, els valors o l'ètica empresarial. (76-78)

##### 5.2 El Treball Social, valor afegit en camps d' innovació social, empenedoria i RSC.

Nous escenaris d'intervenció i sinèrgies col·laboratives. (78)

5.2.1 Aspectes que dibuixen reptes al Treball Social en el camps de la innovació social en el marc RSC. (79-82)

5.2.2 Analitzant espais de diàleg i punts de trobada de col·laboracions binomi treball social-empresa en el marc RSC. (82-85)

5.2.3 Context possibilitador de noves perspectives de participació. Un treball de sinèrgies. (86-88)

##### 5.3 Entorn al Treball Social del Segle XXI. (88-89)

5.3.1 Recull de reflexions al voltants del Treball Social present i futur.(89-95)

5.3.2 Nous esquemes de treball social pels propers anys. p.95-99

#### **Conclusions i propostes. (100-106)**

#### **Referències bibliogràfiques. (107-117)**

#### **Llegenda. (118)**

#### **Glosari. (119-123)**

#### **Figures i Gràfiques (124)**

#### **Annexos (125)**

## PRÒLEG

M'agradaria començar primer dient que aquest és un pròleg atípic, que si bé no refereix al contingut exacte d'aquest treball, sí que refereix a la intencionalitat i sentit que li he volgut donar, demanant disculpes a l'autor, però agraint-li el poder transmetre amb les seves paraules l'aportació de la mirada amb la que m'he apropiat al món de la RSE. Fent meu el text de Josep M. Lozano (2013), com a presentació prèvia i pròleg del meu treball, que si bé referencia a la RSE, es pot fer una lectura des de la professió del Treball Social o el que crec que ha de representar en els nous temps en que ens trobem,

J. G. March, en la seva reflexió sobre les organitzacions i la seva dinàmica, distingeix entre exploració i explotació, i sosté que un requisit fonamental per a l'adaptació intel·ligent és mantenir l'equilibri entre l'explotació del que ja es coneix i l'exploració del que es pot arribar a conèixer. Sabent -afegeixo jo- que "conèixer" aquí no es redueix a allò cognitiu o merament intel·lectual, sinó que inclou l'acció: és conèixer per fer, en el fer i des del fer.

Si alguna cosa ha estat la RSE en els últims anys per a moltes persones i organitzacions ha estat exploració. Exploració vinculada a l'acció transformadora, que ha generat moltes capacitats dignes d'esdevenir explotació, afortunadament. La pregunta que avui ens hem de plantejar, seguint March, és si en aquests moments l'actitud explotadora ha anat ocupant terreny en detriment de l'actitud exploradora, i estem perdent l'equilibri entre ambdues, equilibri que el mateix March considera fonamental per al que qualifica com a adaptació intel·ligent.

I és precisament perquè comparteixo el criteri de March pel que considero que al club de la RSE li convé revisar el que s'entén per exploració. Entre altres raons perquè en la nostra cultura s'associa exploració a anar més enllà; a nova frontera; a no considerar els límits com a cloenda; a nou, més i millor. Probablement, el mite subjacent en la nostra comprensió de l'exploració és l'arquetip del conqueridor, amanit amb un discurs a la moda sobre la innovació i el seu valor fundant i fonamental .

Crec que la reducció de la RSE a l'explotació del ja s'ha explorat és suïcida. Però crec també que la maduresa de la RSE passa per revisar o complementar la comprensió del que significa explorar. Per això recordo sempre, quan es tracta d'exploració, una frase de Proust a la que tinc especial devoció. Frase que, pròpiament, és una invitació: "l'autèntica exploració no és la que busca nous territoris, sinó la que aprèn a veure amb nous ulls". No negaré que això sembla la coartada perfecta per a sedentaris de la meua mena. Però em pregunto si no és també un dels grans reptes de la nostra època i, per tant, per a la RSE. Perquè no és possible un fer transformador sense una transformació de la mirada. O, dit altrament, no és possible una gestió del canvi si no comporta una transformació de la sensibilitat. Per això, quan sovint percebem que moltes pràctiques no van de debò o que responen a una intencionalitat més cosmètica que no pas ètica, el més habitual és que sigui a causa de que les noves pràctiques no responen a cap canvi en la mirada sobre l'empresa i la realitat social. Saint-Exupéry deia que si vols construir un vaixell, evoca abans en els humans l'anhel del mar lliure i ample. Doncs bé, la força transformadora de la RSE acaba quan ja només parla del vaixell i oblida l'anhel que la mou (si és que alguna vegada ha connectat amb ell).

A vegades, quan escolto ments preclares i gurus reverenciats proclamar embadalits la bona notícia de la rapidesa amb la que tot està canviant em ve al cap, no sé per què, el hámster del meu nebot corrent a tota velocitat dia i nit dins de una roda que no va enlloc. Compte amb convertir la RSE en un hámster, oblidant l'anhel que ens ha portat a anar construint entre tots, a poc a poc, el vaixell de la RSE. Hem desenvolupat una mirada capaç de veure el que està passant? De la mateixa manera que pensar no és el mateix que tenir el cap contínuament ocupat amb pensaments, veure no és el mateix

que tenir la mirada saturada d'imatges i missatges. Per això tampoc és el mateix constatar el que està passant, que veure cap a on anem i cap on volem anar.

Convé no oblidar que, si es pren seriosament, la RSE exigeix també desenvolupar una capacitat per veure millor el que passa davant nostre i en nosaltres mateixos, i no només una capacitat de fer. En altres paraules: crec que la RSE és també una educació de la mirada. Una mirada capaç d'explorar nous territoris en les persones, en les organitzacions, en la societat. De la mateixa manera que l'apel·lació al diàleg queda suspesa en el buit si no se sosté en el desenvolupament de la capacitat d'escoltar, el desenvolupament de la RSE flaqueja quan no se sosté en la capacitat de veure les organitzacions i la societat amb una mirada que no atén només al que està establert convencionalment en el discurs empresarial i social. Només així podrà explorar noves formes de fer empresa dignes de ser explotades i consolidades.

Eduardo Galeano té un conte memorable on narra la història d'un nen a qui el seu pare va portar a descobrir el mar. "Y fue tanta la inmensidad de la mar, y tanto su fulgor, que el niño quedó mudo de hermosura. Y cuando por fin consiguió hablar, temblando, tartamudeando, pidió a su padre: ¡ayúdame a mirar!"

En aquests temps postmoderns vivim en una orfandat assumida, i ja no reconeixem cap paternitat que ens guiï en el nostre camí cap al mar. I, certament, la RSE no té la densa bellesa de la silenciosa immensitat del mar. Però, de manera més modesta, sí que té alguna cosa a veure amb el desenvolupament de la capacitat d'aturar-nos davant de nosaltres mateixos, davant les organitzacions i de la societat i, potser, reconèixer la necessitat de dir-nos els uns als altres: ajuda'm a mirar!

Volem ser exploradors? La RSE com a exploració. (Lozano, 2013)

## **Resumen**

Les empreses en tant que formen part de la comunitat, tenen una responsabilitat vers la mateixa i la realitat social que la forma. Les accions que es realitzen no són neutres, generant comportaments que cal saber preveure en benefici comú de totes les parts implicades directament o indirectament. Parlar de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) ja és en si un fet positiu que dibuixa nous horitzons cap a societats més responsables i justes. L'incorporació de la RSC en el debat econòmic, social, ambiental, cultural i polític, fa preveure un recorregut llarg en el temps on cada vegada més empreses, entitats i organitzacions sumen esforços al seu voltant.

El Treball Social com a professió coneixedora de la realitat social i les dificultats existents ha de poder jugar un paper proactiu en la RSC conjuntament amb d'altres actors. Des d'un treball col·laboratiu que afavoreixi espais de sinergia, on es sumen esforços per assolir una societat més humana, justa, solidària i responsable. En definitiva amb un missatge adreçat a treballar, des de diferents àmbits professionals, per garantir uns mínims de qualitat de vida per a totes les persones que formem part de la societat.

**Paraules clau:** Treball social, Responsabilitat social, Responsabilitat Social Corporativa, Responsabilitat Social Empresarial, Sinergies, Innovació social, Emprenedoria social, Treball Social Empresa.

## **Abstract**

Companies, as part of a community, are responsible for it and its social reality. The actions they take on are not neutral, they generate reactions that should be previewed in order to get a common benefit of all parties, direct or indirect involved in. Talk about Corporate Social Responsibility (RSC) is, actually, a positive fact that leads us to a more responsible and fair societies. Incorporating RSC on the economic, social, environmental, cultural and political discussion, allows for a long way to go, where Companies, Entities and Organisations, join efforts around them.

Social Work, aware of the social reality and the existing difficulties, should develop a proactive role in the RSC together with the other parties, using a collaborative attitude to improve synergy spaces and adding efforts to reach a more human, fair, solidary and responsible society. In Summary, with a clear message focused to work, from different professional skills, in order to guarantee minimum quality of life to all people who belong to society.

**Key words:** Social Work, Social Responsibility, Corporate Social Responsibility, Synergys, Social Innovation, Social Entrepreneurship, Social Work Business

## 1. Introducció i justificació

El present treball d'aprofundiment teòric vol incidir en el diàleg i la participació que el Treball Social pot desenvolupar dins la Responsabilitat Social (RS), com a eix aglutinador de coneixements socials en la seva aproximació històrica a les persones i a les seves demandes, necessitats i empoderament.

Sorgeix a partir de la necessitat de conèixer cap a on va el Treball Social, quines noves perspectives d'acció s'obren en la societat actual, quins són els nous reptes i possibilitats pels treballadors socials. Reptes que com a professionals que han estat caminant i esdevenen presents en l'actualitat acompanyant a la societat i els seus canvis, ara ens demanden de més implicació, es plantegen noves obertures d'acció, de participació més activa i de ser innovadors i creatius per assolir una societat en la que la responsabilitat social, que està avui a l'agenda econòmica, política i social, sigui l'eix vertebrador de la manera de ser i fer en el funcionament diari de la societat.

Reflexions i reptes també defensats en l'últim XII Congrés Estatal de Treball Social (2013):

S'ha parlat de noves capacitats, de nous escenaris laborals, de noves formes organitzatives, de nous instruments i eines. Ara bé, tota aquesta sèrie de novetats, creiem que han d'estar impregnades per una idea de traces fortes "El treballador social, en una societat que alguns anomenen postmoderna, d'altres tecnològicament avançada, segueix sent un agent de canvi social, (..), Una ètica que ha de caminar de la mà de la consolidació de nous enfocis i noves pràctiques, innovacions a la fi que han de servir per generar un cabal i intel·lectual que desembarqui en conductes proactives. (CGTS, 2013).

Aquesta aproximació a la Responsabilitat Social, pot entendre's com un espai de nous reptes professionals. Partint de l'esperit transformador i socialment compromès, intrínsec a la professió del Treball Social, els professionals han de poder desenvolupar una tasca oberta i independent que es comprometi i sigui transformadora en els esdeveniments present i de futur que la societat va establint, i de forma paral·lela exercint una tasca sensibilitzadora, col·laborativa i reivindicativa professional, social i comunitària. Cal obrir nous espais que apropin el Treball Social a la societat que sovint es percep un cert desconeixement de les possibilitats, eines, i accions que els professionals del Treball Social poden aportar a la societat, tenint una

visió de cert encasellament i burocratització dins l'àmbit públic, sanitari o vinculat molt estretament amb les dificultats socials més severes, però sent un desconegut del valora que pot aportar en altres àmbits com el privat, l'empresa, en el diàleg de les polítiques socials i ara en la Responsabilitat Social Corporativa.

Aquest treball basa el seu contingut partint de tres aspectes que situen les bases al voltant de la interdependència Empresa-Societat-Estat, on la figura professional de Treball Social pot aportar en un primer lloc altres esquemes funcionals que s'adaptin a l'esquema empresa, en un segon lloc ubicar la dimensió pràctica del Treball Social amb la dimensió de la formació investigativa que el dota de postulats propis com a disciplina i que faciliten la re-conceptualització professional validant la seva vigència activa en l'actualitat, i per últim aportar l'ambivalència del professional del Treball Social que està compromès amb el projecte de desenvolupament de les persones i amb les institucions o entitats en les quals exerceix la seva presència.

El plantejament i la recerca s'aborda des de dues vessants, que constituiran el marc teòric del treball centrat :

1. Entrarem en una primera part cercant una anàlisi de la situació basada en el valor afegit que representa el Treball Social en un context de crisis, fent més present el valor que com a professional amb competències i perfil polivalent pot aportar en les nous reptes que ens demanda la societat. Professional possibilitador d'altres mirades que descansen en el coneixement sistèmic que té dels lligams existents en el cercle empresa-treball-societat-estat i que pot desenvolupar en el marc de la RSC.

El Treball Social ha estat i ha de ser present, ara i en el futur agent transformador i socialment compromès, al costat de la ciutadania i ampliant fronteres al voltant de l'àmbit d'empresa, on ja va ser una peça clau en la defensa de drets dels treballadors i les seves famílies, i on la situació de precarització laboral, la pèrdua de llocs de treball i la implicació de l'empresa en aquestes noves realitats demana apropaments amb l'objectiu de fer-los confluïr cap a un eix de treball comú, possibilitador de diàleg, de valor aportats, d'un conjunt de treball col·laboratiu i de treball xarxa que aporti un valor ètic i social a les accions emmarcades dins l'eix de la Responsabilitat Social.



2. Intentar analitzar la Responsabilitat Social en un segon capítol que ajudi a visualitzar relacions que es poden establir com a ponts de trobada entre el Treball Social i la RS; relació que en un tercer capítol mostra vies de col·laboracions que puguin representar valor afegit a l'empresa facilitant un treball des de perspectives independents que partint de reptes com la innovació social o l'emprenedoria poden ser punts d'inici en formes d'assessorament, sensibilitzadores i promotores de projectes, on el Treball Social coneixedor i especialitzat en diferents àrees i temàtiques socials pot esdevenir un professional a tenir present dins un treball col·laboratiu i sinèrgic.

Fent visible apropar realitat i sensibilitats a la societat empresarial, de la importància de complementar en els seus equips i en l'adopció de la RSC, amb la mirada i els valors que els professionals de Treball Social poden aportar amb la seva visió holística i multidimensional dels aspectes que engloben el funcionament de les persones com un tot (feina-família-relacions socials-comunitat). I on entren en joc valors i mirades des de l'ètica que envolta la RS, i que també poden ubicar en conflicte d'identitat al mateix Treball Social, que haurà de saber lidiar amb realitats sense perdre la seva raó de ser professional.

La fonamentació del treball a partir del marc teòric introdueix l'elaboració de la tercera part del treball, un anàlisi i discussió de les aportacions recollides en les entrevistes a professionals en contacte amb la RSC i el Treball Social, alguns d'ells per la implicació com a participants ponents i oients a les jornades tècniques d' "Emprenedoria, Innovació Social i Responsabilitat Social Corporativa" que es van desenvolupar dins el marc de la Universitat de la Rioja, i d'altres per la seva relació professional amb la RSC o en l'àmbit del Treball Social i Educació Social. i que s'analitzaran amb una aproximació des de tres àmbits, i que aborden,

1. La reflexió es situa en el moment econòmic i social en que ens trobem, d'una banda amb una situació econòmica que afecta a les empreses i al seu capital social-humà "treballadors" principals afectats en situacions de recessió econòmica i les problemàtiques paral·leles que esdevenen presents. D'altra banda comencem a veure una sensibilització en l'empresa vers les necessitats socials que s'estan donant en aquest context de crisi, amb una creixent de la demanda de conèixer i implicar-se en el funcionament social, que es manifesta

amb el progressiu augment de la participació empresarial en els termes de la Responsabilitat Social Corporativa (RSC). En aquesta, el camí sembla estar dibuixant altres punts d'interès més propers a la societat, deixant de banda l'acció de la RSE com un esquema de treball per anar cap a una concepció del paper de l'empresa en la societat de ser i fer enmig de la societat, en la societat i per la societat.

Font (2007),

Les noves formes de producció, la nova economia, té el risc de fracturar socialment la ciutadania, d'impedir o dificultar la conciliació entre diferents àmbits de la vida professional i personal, caldrà veure com es pot caminar cap a un model d'empresa que es pugui adaptar a les necessitats del món d'avui, de les persones que la formen i de l'entorn-contexte, per evitar desigualtats, fractura social i sigui sostenible. (p.17)

2. L'exploració d'espais de treball que s'obren al Treball Social. L'evolució del treball social, ha anat dibuixant al llarg del temps el seu paper i funció vinculat als diferents contextos i moments socials, econòmics i polítics, fet que li atorga un paper actiu en la seva re-conceptualització atribuint a la professió la recerca de nous objectius que treballin des de l'anàlisi i intervenció a partir de l'observació participant dels canvis estructurals de la societat i de lluita per la no preservació d'un sistema capitalista que resulta sovint alienant en les seves formes de fer.

S'escau la necessitat de tornar a valorar i recuperar la figura professional del Treball Social com a eix motor de reivindicacions, suport, acompanyament i assessorament no tan sol des de referents en l'àmbit públic-institucional lligat en les últimes dècades als Serveis Socials i de Salut, sinó també com a partícip en el món privat de la defensa de les persones, partint d'entendre la persona com un tot, sistèmic on qualsevol moviment en un aspecte de la seva vida pot incidir en que perilli l'equilibri de la persona, afectant a altres àmbits, on en aquest projecte ens centrarem en l'atenció des de la vessant laboral.

3. La percepció o demanda que es farà al Treball Social en els propers anys i que permetrà arribar a establir concordances amb demandes que ja estant començant a fer-se sentir en l'entorn dels mateixos professionals del Treball

Social, de tornar a ser en l'agenda de diàlegs, de generar propostes, promotors d'iniciatives en la lluita contra les desigualtats i la contribució a millorar la qualitat de vida de les persones, i que nous esquemes presents permeten ser una part per a desenvolupar aquest camí.

S' intentarà defensar un Treball Social com a promotor de canvi social, amb el propòsit de participar en el desenvolupament humà i preservació de l' ambient – comunitat dins el marc de la RSC, en la seva actuació vinculada a l'assessorament a les persones-treballadors i grups per donar suport i acompanyament en satisfer les seves necessitats de forma i participar de ser motor d'actuacions privades i públiques vinculades a projectes socials de RSC.

El terme RS anirà adoptant, extensions que ajuden a conferir-li com a tret essencial que té, el seu caràcter pluridimensional. L'apropament al terme de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) o la Responsabilitat Social d'Empresa (RSE) sovint s'utilitza de forma indistinta, i que Sánchez-Urán (2013) explica en aquest text,

"Quan parlem de RSE, normalment estem fent referència a "societats", "empreses", "companyies", "corporacions", en tant que titulars de la propietat empresarial. L'el·lipsi de RSE que prescindeix del concepte societari pretén enfocar-ho cap al nucli de l'activitat econòmica, encara que en realitat en l'actualitat tant RSC com RSE s'utilitzen com a sinònims.(..)D'altra banda RSC té un àmbit ampliat cap a qualsevol tipus d'organització, empresarial o no, e independentment del seu tamany." (p. 88)

A partir d'ara l'autora del treball, referirà agafant els dos termes, com a terme unitari s' intentarà citar la Responsabilitat Social Corporativa (RSC) però també i de forma paral·lela referirem a la Responsabilitat Social Empresa (RSE), llevat de cites en les referències bibliogràfiques on es respectarà l'establerta pels autors.

**PRIMERA PART : MARC TEÒRIC CONCEPTUAL**

## **Capítol 1. Reflexions entorn al Treball Social : temps d'incerteses, nous plantejaments professionals recuperant antecedents en l' empresa i actualitzant nous conceptes del segle XXI**

### **1.1 Temps d'incerteses. Reflexions al voltant de la intervenció del Treball Social**

Diferents aportacions en les vessants, social, econòmica i política ens apropen als moments d'incertesa que estem visquem i com hem d'afrontar el futur i els seus reptes, deixen entreveure el risc real en el que drets adquirits i molts consolidats ara comencen a perillar, per diferents motius i casuístiques però els "ens" que els asseguraven comencen a veure's debilitats per exercir aquesta responsabilitat.

En temes i drets socials l'Estat de Benestar viu moments d'incertesa vers la seva sostenibilitat, Fernández (2011) reflexiona "l'esclat d'una situació de crisi econòmica ha permès que s'expliciti sense pudor el qüestionament ja latent sobre la viabilitat del sistema de Benestar social que encara no havíem desenvolupat plenament" (p.76).

El debilitament progressiu de l'Estat de Benestar sumat a les dificultats econòmiques generades per la crisi, fa que estiguin en fals, en perill i en risc de pobresa i desigualtat un nombre, cada vegada més gran de ciutadans, afectant principalment a les dimensions familiars, socials i laborals de les persones.

El treball Social s'enfronta a un escenari on "la crisi ha devaluat l'ampli camp de lo social" (Arias, 2011,p.84), que pot devaluar en certs moments la tasca professional per concepcions extremes i pensaments liberals que defensen que una economia eficient no pot sostenir una societat igualitària, i que defensen paradigmes basats en postulats com "ara toca treballar més per menys drets salarials i socials. En el marc d'aquest paradigma, més dèbil i menys eficient pel funcionament de l'economia i que el de l'Estat de Benestar, el treball social haurà perdut valor" (Arias, 2011, p.84).

Cal davant aquestes perspectives, reaccionar per desenvolupar les funcions del treball social, comptant amb eines, agents i actors que facilitin camps d'acció per incidir des de el Treball Social en contribuir a augmentar les oportunitats de progrés, especialment d'aquells grups amb menys possibilitats, exercint la responsabilitat que

la professió té vers la societat d'ajuda a persones, grups i comunitats a desenvolupar les capacitats.

Amb la defensa per la lluita d'un servei públic i de responsabilitat pública exercida, de qualitat, de transparència i de garantir drets socials als ciutadans, el Treball Social ha de ser actor visible, en paraules de Núria Carrera (2011) "mantenir la idea de fer-nos visibles, amb la insistència, amb el convenciment que el treball social en aquests moments és una peça clau per les polítiques socials" (Carrera citat a Colom, 2011, p.105)

En temps d'incertesa, els professionals del Treball Social tenim la capacitat creativa d'innovar en iniciatives que puguin col·laborar en la defensa de garantir l'Estat de Benestar obrint altres vies participatives, des de la mirada social i específica amb la que compte el Treball Social, nodrint-se de diferents disciplines, des de l'exercici teòric i pràctic que el possibilita per a generar mirades holístiques, de complexitat i multidimensionals. L'Estat del Benestar hem d'entendre'l com un tot del conjunt de la societat, tots tenim un grau de compromís real ètic, de valor i de principis.

Les conseqüències que la globalització està deixant, obre perspectives de canvi al treball social, un context de canvis que demana posar en valor la nostra capacitat de flexibilitat i de compromís social "hem de tenir un rol actiu en la nostra societat,(...),revaloritzant les funcions de prevenció e integralitat,(..),enfrontar-nos al segle XXI amb formació acadèmica i competències professionals adequades a les necessitats socials, (...), i que això ens serveixi per dirigir la nostra mirada cap a l'horitzó del treball social" (Lima, 2007, p.138)

## **1.2 Representacions socials d'una identitat. Competències i perfil professional**

### **➤ 1.2.1 Identitat i posicionament professional**

Les transformacions socials originen necessitats que requereixen de nous plantejaments i representacions socials, els treballadors socials en la seva proximitat i contacte amb la realitat del moment han anat construït la seva representació professional, i que Barbero (2011) presenta com el resultat de tres influències: els condicionaments del context social, la projecció d'un mateix i la projecció disciplinar.

- Un condicionament del context social, on les dificultats i els obstacles amb els que tenen de lidiar i que en aquest moment contextual d'interaccions tensionals és percebut pels propis professionals com un signe de debilitat al no poder afrontar-los amb èxit, i que estableix relacions amb d'altres agents d' actitud més defensives que poden tancar portes a col·laboracions o sinèrgies de treball.
- Una projecció personal que descansa en el pes que en l'exercici de la professió tenen aspectes com la ideologia, els valors i la vocació i que esdevenen representatius del "jo social" d'aquest professional,
- Una projecció disciplinar que orientada per un saber i fer i argumentat en l'estudi fet pel mateix Barbero, visualitza una balança on la importància sovint recau en la vessant de característiques personals amb més pes vers a la projecció de la formació disciplinar que pot tenir a veure per una certa imprevisibilitat del treball social i el risc de realització amb insuficient orientació científica-tècnica, que caldrà tenir present com a punt feble en nous escenaris laborals que es presentin per a defensar el valor afegit que el Treball Social pot aportar en qualsevol context de treball.

Dimensions que s'imposen com una autoexigència professional, sent autocrítics de l' excessiva dependència institucional i de la instrumentalització que comporta en la seva figura professional per part d' institucions i de la societat i que sovint va acompanyat d'una desvalorització per part d'altres professions, amb el risc de perdre la dimensió política, reivindicativa i de diàleg crític front a d'altres professions i que Zamanillo (2011) al·ludeix al "ressò del Treball Social en el seu afany per definir-se i que és una de les característiques que diferencien la disciplina d'altres que es troben més reconegudes en la comunitat científica"(p.106).

La consolidació del Treball Social com a professió i disciplina de les ciències socials, no l'eximeix de certa preocupació percebudes pels mateixos professionals del Treball Social de ser sovint desconeguda fora de l'àmbit d'acció quotidiana, desconeixement que pot contribuir a atorgar-li una valoració no acord amb la seva realitat com a disciplina especialitzada, dificultant d'entrada l'aproximació interdisciplinària amb altres àmbits professionals. Barbero, Feu i Vilbrod (2007) fan referència a que " les relacions que estableixen els treballadors socials es veuen condicionades per l'estatus socioprofessional que s'adscriu a la disciplina i en el que s'inscriu". (p.26)

Aquesta dèbil consideració pot establir barreres professionals que dificultin accedir a col·laboracions interdisciplinàries més enllà de l'àmbit de relacions que l'emmarca dins els serveis socials, sanitaris i socials, i que deixen una imatge estereotipada de fiscalització, de burocratització, de beneficència o d'assistència més bàsica.

La contribució a aquestes sensacions, rau en valorar la professió pel seu caràcter vocacional vinculat a la idea de ser agents de canvi, però que cal matisar amb les visions de "vocacionals" recollides per Ferran, Gallo i Segú (2013) en el seu estudi realitzat en relació als perfils professionals del Treball Social en el que,

Vocació és també la paraula que més s'escolta entre la ciutadania quan es pregunta vers el que significa ser treballadora social, (...) idea de militància com a professió compromesa amb les persones i la societat en la que interactuen" però que matisen perquè "poden distorsionar la realitat professional o inclús, el propi futur professional. Com deia Zamanillo (2009), ja no estem en els temps que érem "dones treballant pels pobres". Potser hem de reflexionar sobre aquells conceptes que van marcar una identitat, per contextualitzar-los aquí i ara.(p.24)

i que van molt en la línia de les aportacions anteriors on establir la balança més en un "jo social" pot deixar en desequilibri la dimensió disciplinar de la professió.

### ➤ 1.2.2 Dibuixant un nou àmbit d'aplicació de les competències i perfil professional del Treball Social

El treball social com a professió i disciplina ha evolucionat i adaptat formes de fer al context del moment, generant especialització, incorporant recursos tècnics i adquirint els coneixements d'altres disciplines, fent-se difícil de definir-ho concretant unes característiques molt generals, Rivas (2002) el presenta com " la pràctica professional que s'adapta a la seua finalitat d'una forma congruent amb l'entorn, les situacions i les persones".

Aquesta adaptació a la seva finalitat s'emmarca en el desenvolupament de competències que s'han anat assolint amb la pràctica i la teorització del seu esdevenir professional. Competències professionals que es veuen recolzades per les funcions que desenvolupa el treball social, i que tot i haver diferents autors que en parlem i destaquen des de diferents aproximacions, aquí es refereix a les recollides en el Codi



Deontològic (2012) de la professió que li atorguen un marc més ampli d'abast i d'adaptabilitat del Treball Social al context de moment, i que detallem com,

- Planificar, projectar, calcular, aplicar, avaluar i modificar els serveis i polítiques socials per a grups i comunitats
- Actuar amb casos, grups i comunitats en molts sectors funcionals utilitzant diversos enfocaments metodològics
- Treballar en un ampli marc d'àmbits organitzatius i proporcionar recursos, prestacions a diversos sectors de la població a nivell micro, meso y macro social.
- Podent desenvolupar algunes de les funcions de forma interrelacionada, d'acord amb la metodologia específica de la intervenció que s'utilitzi.

Tanmateix parlar de les competències també reclama fer una petita referència en relació al rol professional del treball social, i que es presenta des de dues perspectives de relació, una primera dirigida a les persones en l'atenció més directa en les necessitats que com cita Rivas (2002) "exerceix un paper socialitzador i educador" i una segona amb la societat i continuant amb paraules de Rivas "com agent conscienciat i de promoció de la cooperació", sent aquest últim rol el que més ens interessa en competències per des de la creativitat i la innovació del mateix professional treballar amb d'altres agents que es mouen en el "pla meso" i que poden ajudar a mobilitzar actuacions per lluitar contra les desigualtats participant en polítiques i plans d'acció que es mouen en un pla macro o d'actuació en macroestructures.

Rol professional que va acompanyat, no sols d'aportar nous coneixements al professional, sinó que és necessari poder desenvolupar capacitat i competències que permetin als treballadors socials tenir altres percepcions de la realitat, global i integral adaptant funcions i perfils a altres eines i contextos de treball interdisciplinaris i interinstitucionals

El Llibre Blanc del Treball Social (2003), considera al treballador social<sup>1</sup> com aquell professional de l'acció social que " té una comprensió àmplia de les estructures i processos socials, el canvi social i del comportament humà, que el capacita per :

---

<sup>1</sup> Per qüestions d'economia en el llenguatge s'emprarà la forma masculina com a genèric del masculí i femení.

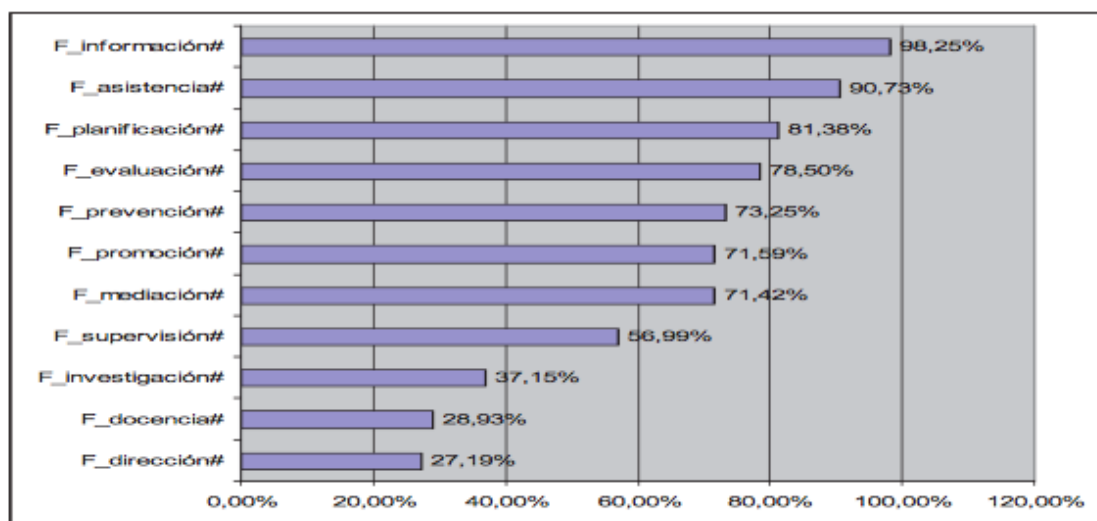
- intervenir en situacions (problemes) socials (de malestar) que viuen individus, famílies, grups, organitzacions i comunitats, assistint, conduint conflictes i exercint mediació
- participar en la formulació de les Polítiques Socials
- contribuir a la ciutadania activa mitjançant l'empoderament i la garantia de drets socials,

amb la finalitat de contribuir a la integració social de persones, famílies, grups, organitzacions i comunitats; a la constitució d'una societat cohesionada i al desenvolupament de la qualitat de vida i benestar social" (p.111)

Competències que esdevenen necessàries per desenvolupar les seves funcions professionals i que diferents autors (com Heras Cortajera, 1979; Kisnerman, 1981 i Porcel 1984) citats per Rivas (2002, p.211) refereixen, uns donant més èmfasi un a la coordinació i la globalització de les necessitats; altre referint com accions principals enfocades a l'atenció directa persones, grups i comunitats, investigació, política, promoció social, planificació i transformació de necessitats en respostes, administració i capacitat de recursos humans que poden actuar a nivell macro social o micro social, i l'últim destacant la capacitat educativa del subjecte i la de detecció i adequació de necessitats i recursos, funcions alhora que es complementen per no perdre part de la identitat de l Treball Social.

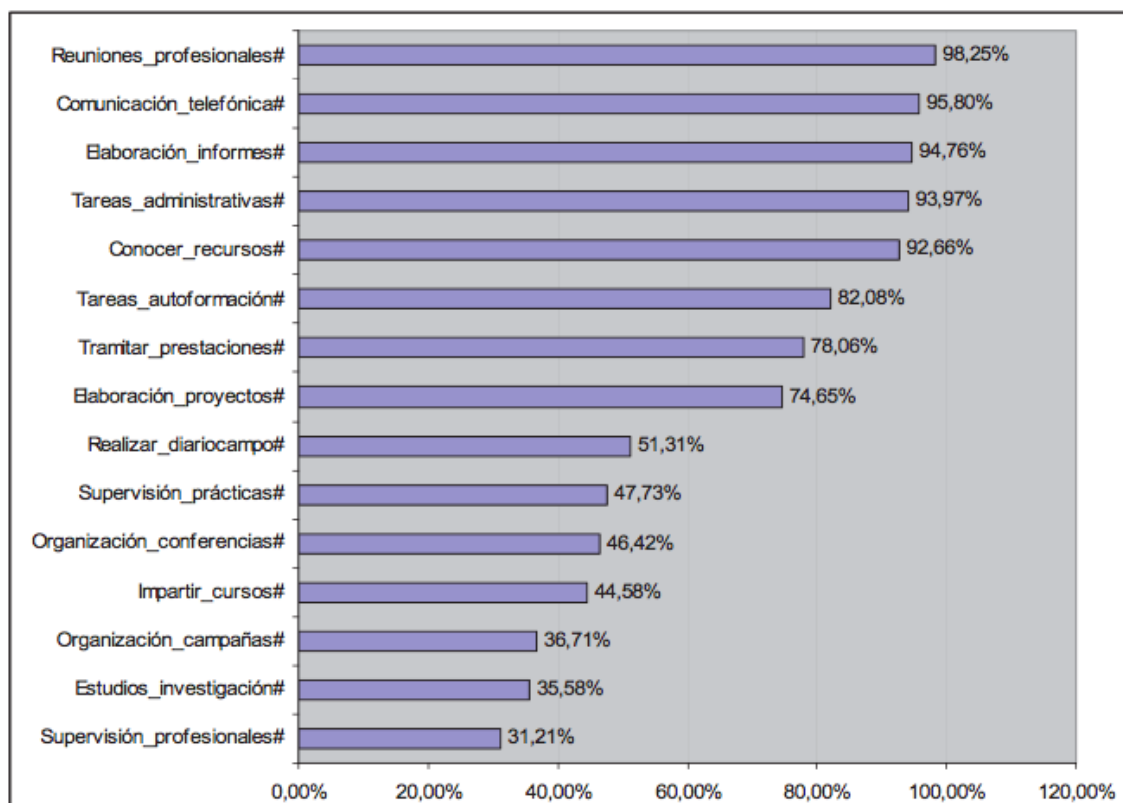
En les gràfiques següents, Alonso, Llamazares, Gómez i Tovar (2013), mostren en percentatges de quines són les funcions que els treballadors socials realitzen i quines són intervencions indirectes, basades en un estudi d'investigació nacional recollit sobre una mostra de 1144 treballadors socials, i que El Llibre Blanc del Treball Social (2003), estableix com "funcions a desenvolupar pel treballadors socials en el seu exercici professional, tant per compte pròpia o per compte aliena", fet que estableix la validació competencial d'exercir la professió " en un ampli marc d'àmbits organitzatius (..), a nivell micro social, social Inter mig i macro social" (p.170)

Gràfica 1 . Percentatge de funcions realitzades pels treballadors socials



Font : Alonso,M; Llamazares, L; Gómez; Tovar, F. (2013, p.43).

Gràfica 2 : Percentatge de tasques d'intervenció indirecta realitzades pels treballadors socials



Font: Alonso,M; Llamazares, L; Gómez; Tovar, F. (2013, 47)

Mostrant com moltes d'aquestes funcions poden ser exercides i extrapolables en contextos diferents en àmbits laborals i professionals, obrint nous camps de presència

que queden justificats pels propis coneixements teòrics i pràctics de la realitat social emparats pel grau i polivalència de les competències professionals dels treballadors socials.

### **1.3. El Treball Social, breu aproximació als antecedents al voltant de l'empresa**

La presència del treball social en el context de l'empresa és un fet en països industrialitzats com Bèlgica, Anglaterra, EEUU des de finals del segle XIX, sent a Espanya i com apunta Soto (1991), amb una presència de gran expansió durant la dècada dels anys 60 i principis dels anys 70, context en que és considerat per l'empresa com amortiguador de les demandes i necessitats dels treballadors i famílies sent part de l'organigrama empresarial, col·laborant amb comitès d'empresa i departaments de personal, "des del paternalisme exercit per l'empresa, en ocasions fomentat per la legislació, que li obligava a cobrir determinades necessitats dels seus treballadors" (Conejero, 2010, p.745). Cal tenir present que l'empresa desplega tot una sèrie de mesures en beneficis socials, beques estudi, ajudes habitatge, menjadors,...que complementaran els salari de treballador i les necessitats més properes en aquell context polític i social.

Madeleine Bernard (1967; citat a Carrasco, 2009) ens presenta el treball social d'empresa citant paraules de com:

l'activitat organitzada, que pretén ajudar a l'adaptació recíproca dels treballadors i la seva empresa. Aquest objectiu s'obté mitjançant la utilització de tècniques i mètodes destinats a permetre que els treballadors, els grups i les col·lectivitats de treball, facin front a les necessitats, resolguin els problemes que planteja la seva adaptació a una societat industrial en evolució, i, gràcies a una acció cooperativa, que millori les condicions econòmiques i socials.(p.70).

Les dècades següents esdevenen en un progressiu augment de la intervenció de l'Estat en les polítiques socials, es converteix en el màxim garant dels drets socials dels ciutadans, fet que esdevé en l'inici d'un declivi del Treball Social d'empresa, començant a traslladar la seva acció en el món de l'empresa cap a una participació més visible dins el funcionament de les estructures públiques i institucionals depenents de l'Estat.

Conejero (2010), ens apropa a aquesta minvança, progressiva des de l'any 92, de la presència de treballadors socials d'empresa, fet que es llegeix per la presència i responsabilitat assumida com a pròpia per l'Estat, de les atencions socials, educatives i sanitàries i que va significar un Estat del Benestar de gran avenç en drets socials.

La nova situació de crisi i context en que ens trobem, obre un debat entorn a qüestionar un Estat de Benestar sols com a responsabilitat exclusiva de l'Estat. Garcia i Marín (2012) parlen d'un "Estat del Benestar que ocupa el centre del debat i carrega amb tots els mals de l'economia".

Una aproximació breu a les funcions del treball social dins el context empresarial, anaven encaminades a :

- facilitar ajuda psicosocial a les persones i a les col·lectivitats de treballadors que tenien situacions de dificultats.
- participar en la creació, funcionament i millora de les realitzacions o intervencions socials d'empresa.
- afavorir la presa de consciència de les problemàtiques humanes que poden sorgir en el context laboral, facilitant observacions, informacions i assessorament que la pràctica professional del Treball Social aporta.

Carrasco (2009) ens situa en els detonants que podien haver marcat la pèrdua de presència del Treball Social dins el marc de l'empresa com:

- dificultats d'identitat del treballador social d'empresa pel paper que les empreses han agafat en l'entramat social
- desenvolupament i consolidació de l'Estat de Benestar, que ha desenvolupat un sistema social públic. El fet de ser l'Estat garant d'un sistema de benestar públic en àmbits de sanitat, educació i serveis socials que deixa fora d'actuació a les aportacions del Treball Social en el món empresarial .
- Les transformacions en el món empresarial, més encaminades, en una societat de benestar garantida, a assolir exclusivament beneficis empresarials, deixant de banda aspectes que s'han considerat secundaris i/o prescindibles.

No entrarem en detalls d' analitzar el perfil professional del Treball Social dins l'empresa, donat que no és l'enfoc del treball present, però sí com a professional que té alguna cosa a dir en el marc que envolta l'empresa facilitant punts de trobada i de col·laboracions. Cal tenir en ment el context actual de reformes que en aquest marc presenten la tendència en polítiques laborals cap a la flexibilitzar el mercat, reformes laborals que tendeixen a la inseguretat per poder reclamar drets en aquesta matèria i que arrossegueu conseqüències que afecten a la responsabilitat social vers la ciutadania.

L'Informe sobre el risc de pobresa relacionat amb el mercat de treball aporta "En la transició cap a la societat post industrial, paraules com flexibilització, adaptabilitat i mobilitat han substituït a especialització, estabilitat o continuïtat. Si bé aquests canvis han estat positius per alguns col·lectius, també han augmentat el risc de vulnerabilitat de determinats sectors com a conseqüència d'aquest nou model de producció" (CTESC, 2012, 18)

Sembla llavors necessari poder tornar a obrir col·laboracions en aquest context d'empresa per les repercussions que també es fan notar en el sí de les empreses, on la realitat social torna a ser focus d'atenció per preveure situacions de futur que ja es dibuixen visibles i reals i que també són sentides en el sí de les organitzacions.

## **Capítol 2. El treball social i RSC. Entenent conceptes, significats, espais i dimensions col·laboratives**

### **2.1 Aproximacions a la Responsabilitat Social**

L'aproximació a la Responsabilitat Social (a partir d'ara utilitzarem al llarg del text les sigles RS) fa prendre posicions de les relacions que ja es visualitzen al voltant i de forma directa o indirecta i que referencien en aspectes al sentit de la professió del Treball Social.

El sorgiment de la RS es remunta al segle XVIII amb les arrels en les bosses de pobresa de la societat industrial. Autors com Bredgaard 2004 fan esment a aquesta època, referenciant-la en la Investigació Doctoral que Llobet (2013) fa al voltant de la

responsabilitat social de les organitzacions, a la qual segueix la RS situant-nos ja al S. XIX,

Els comportaments considerats socialment responsables es remunten al segle XIX, per part de molts empresaris, en un moment en què el paper de l'Estat en matèria de regulació social era molt reduït i l'empresa duia a terme, millor o pitjor, aquesta funció social, juntament amb les organitzacions benèfiques o caritatives. Aquests comportaments són el que posteriorment es va anomenar Acció Social. (p.9)

EL mateix autor refereix un inici ja d'assentament de bases que comença a visualitzar-se en la primera meitat del segle XX i fins els anys 70, on es vol garantir que les empreses integrin la Responsabilitat Social al percebre un augment de les polítiques públiques globals al seu voltant, aturades en els anys 80 per l'època de coincidència amb governs liberals (Thatcher i Regan), que atorguen al sector empresarial el poder i la capacitat de resoldre tots els problemes de la societat. Diferents fets van iniciar un canvi de paradigma, i del que es necessari fer menció , donat que estableix un marc de pressa de consciència de la societat a tots els nivells, i que Llobet (2013,7) detalla com les :

- Deslocalitzacions.
- Diferències Nord-Sud cada cop més grans.
- Precarietat laboral i inestabilitat.
- La crisi financera de finals dels 90 amb la caiguda dels valors de les empreses tecnològiques, envoltades d'escàndols financers, preludi de l'esclat de la bombolla immobiliària del 2007.
- Les campanyes de sensibilització i denúncia de les ONG.
- La desestructuració social generada pel paper de les localitats relegat a punts de consum, oblidant que les persones satisfem les nostres necessitats quotidianes en el context local.

En l'actualitat i remuntant-nos a la última dècada, estem assistint a una explosió de la necessitat de parlar entorn als valors, l'ètica, i la responsabilitat de les accions que cadascú realitza en el seu entorn més proper però també en aquells àmbits i sectors que conformen els espais de la societat, ja siguin a nivell social, econòmic, polític , laboral, que es desenvolupen en contextos públics, privats, del Tercer Sector, de la Universitat i d'entitats u organitzacions de les que formen part.

Podem parlar de la paulatina incorporació d'una forma de fer, pensar i d'actuar sota paradigmes de responsabilitat que ens requereix actuar sota comportament ètics i poder respondre d'ells.

Cada vegada es fa més obligat parlar de les accions en termes de responsabilitat, i presentar el concepte de "responsabilitat social" amb una única definició, resulta de difícil concreció, donada la diversitat d'apropaments que giren al voltant del terme, fet que dona lloc a que aquest treball agafi com referent la definició que proposa una visió que l'entén com,

La responsabilitat social és l'obligació d'assegurar que les accions que duu a terme produiran una influència positiva en els destinataris o en la societat. En d'altres paraules, és l'obligació que tots hauríem de tenir amb els altres, amb la societat i amb la sostenibilitat. (LID,2011,p. 497)

Es un concepte que comprèn multitud de diàlegs i que s'ha estès a tots els àmbits de la vida quotidiana, abraçant a totes aquelles pràctiques i sistemes de gestió al voltant de la promoció de la sostenibilitat, social, mediambiental i econòmica treballant amb l'objectiu de contribuir per a la millora de la societat .

Cal matisar a l'introduir la temàtica de la Responsabilitat Social, que avui en dia forma part del diàleg social obert, però si bé té notable presència en discussions acadèmiques, com Quiroga, Vargas i Cruz (2010) apunten, encara és abordada des de prismes empresarials,

"...malgrat els intents per construir una percepció interdisciplinari de la qüestió, encara es troba ancorat al llenguatge i percepció de disciplines, que més han exercit influència en dita tasca: l'administració i l'economia, evidenciat per l'àmplia literatura que tracta la RS.."(p.177)

Iniciarem doncs el marc referencial de la Responsabilitat Social, posant el focus d'atenció en l'àmbit empresarial i partint del significat etimològic de responsabilitat que deriva de respondre, tal i com ho defineix García-Marzá (2004)

Som responsables quan tenim diverses possibilitats d'elecció i ens decidim per una d'elles, de la qual hem de respondre. Sempre parlem de responsabilitat quan



incloem la intenció de l'acció i també el coneixement de la mateixa. Des del moment en què tota empresa pot fer les coses d'una o altra manera, té un "espai de llibertat" del que ha de donar raó, del que és responsable. (p.81)

Les empreses desenvolupen la seva activitat econòmica en un territori i context local, i com a part d'aquest el comparteix amb ciutadans, amb treballadors, amb l'activitat social, cultural i econòmica del mateix. Aquest nou marc conceptual d'espai o territori compartit esdevé en una porta d'entrada a establir i definir col·laboracions mútues i sinèrgies entre empresa i Tercer Sector, on professionals de l'àmbit social no tan propers al món empresarial comencen a establir vincles que sumin esforços en la trobada d'un punt comú d'acció vers la contribució real a la responsabilitat social en el marc de la comunitat.

Sovint l'agenda política marca en grans directrius moltes de les accions que es duen a terme, com és un dels objectius de UE en la Comissió Europea 2000 que refereix a: "convertir-se en una economia capaç de créixer econòmicament de manera sostenible amb més i millor ocupació i amb major cohesió social", iniciant-se un camí de mesures i sensibilització que des d'òrgans europeus, nacionals, autonòmics i a escala d'empreses, organitzacions, entitats i ciutadania treballen per promocionar i integrar altra forma de funcionament social.

Concloem, referint-nos al marc empresarial, que és el que ens ocupa l'atenció del treball, parlant d'una responsabilitat que esdevé social on la competitivitat, obertura econòmica i comercial implica a l'empresa, anar més enllà de la seva lògica de ser generadora de llocs de treball i de riquesa per buscar, un nou rol com agent de canvi i de desenvolupament de la comunitat on opera, es a dir, considerar l'empresa en la possibilitat real de contribuir al desenvolupament econòmic de forma sostenible i que aquest es manifesti en un teixit de cohesió social.

Potser ara més que mai, sigui necessari establir vincles de treball interdisciplinaris i interinstitucionals que col·laborin per fer viable, real, creïble i amb futur la responsabilitat social.

## **2.2 Des de la perspectiva del Treball Social i entorn a la Responsabilitat Social**

Partirem que d'entre els objectius del Treball Social està la recerca del benestar social d'aquelles persones-ciutadans que es troben en situació de desavantatge, fet que ha

permès al Treball Social en el transcurs del temps poder aplicar la seva acció professional en la vida quotidiana de les persones per iniciativa religiosa o civil, delimitada en el marc de l'Estat o institucions públiques o bé per iniciatives empresarials. Aquesta última i en els darrers temps ha cedit actuacions a la responsabilitat estatal però que actualment les dificultats econòmiques a les que ha d'afrontar l'Estat salvaguardar l'Estat de Benestar i des de la vessant institucionalitzada està fent obrir de nou mires en col·laboracions amb les iniciatives empresarials.

La relació que responsabilitat social i treball social guarden pot ser analitzada al llarg de la trajectòria de la professió i en la mesura que ha anat avançant en les formes d'intervenció, Quiroga-Parra, Vargas i Cruz-Suárez (2010) diuen "la història vincula el Treball Social amb la RSE des de els seus orígens, amb una major implicació des de l'etapa assistencialista del segle XVIII (que coincideix amb l'època de la caritat de la RSE), fins els nostres dies" (p.182). Cal tenir present que les aportacions de M. Richmond a la professió exerceixen un canvi de paradigma on la responsabilitat social del Treball Social actua des d'un paradigma d'empoderament de la persona.

La responsabilitat social del Treball Social i la situació històrica d'aquest, amb les mateixes paraules de Quiroga-Parra et alt. (2010), l'ubica a trobar-se "enmig de la triada empresa-societat-estat mediant entre els interessos d'un o altre membre d'aquesta relació,(..)", i ara la recerca de nous esquemes funcionals "l'apropa a la RSE des de la crisi moral en la pràctica de l'economia neoliberal i els processos de discussió vers la Responsabilitat Social" (p. 182).

Fet que estableix, actualment, que la responsabilitat social en aquesta tríada és una convergència de camins, en la naturalesa del seu objectiu a contribuir en millorar les condicions de vida de la societat. Així uns com el Treball Social per la seva raó de ser, i en els altres per la responsabilitat que les accions realitzades tenen en el conjunt de la societat multidimensionalment i en la millora de la qualitat de vida de les persones.

Les accions que les empreses han iniciat en termes RSE, demana d'un exercici de reflexió vers la postura que es pren quan es decideix implementar-la, cal fer una reflexió vers la forma i sentit d'apropament de l'empresa al disseny de la RSE, segons del Pilar (2008),

"l'RSE està lluny de ser un esquema de treball, és una concepció del paper de l'empresa en la societat,(..). Aquesta comprensió possibilita que la interlocució amb les persones, subjectes d'una intervenció sigui no només des d'una postura de generositat "amb els que no tenen" sinó de responsabilitat amb l'altre que té drets, ciutadà i interlocutor vàlid per a l'empresa, igualment capaç com a ésser humà però en condicions diferents." (p. 166)

Contribuir a desenvolupar aquesta mirada és converteix en obligada pel Treball Social i més quan es posiciona des de la seva responsabilitat social com a professió, tenint molt a aportar en aquest aspecte, per la seva participació en l'exercici teòric i pràctic de la seva professió i coneixement de la realitat social, enriquida amb el fer i saber d'altres disciplines que han alimentat la seva globalitat d'entesa, de participació i de sentit.

Quiroga, Vargas i Cruz (2010), quan parlen de la relació entre Treball Social i RSE, estableix una dialèctica entre el que són les posicions teòriques que orienten a pretensions de ser i aquelles posicions referides a les formes d'operar, i que descriuen com,

un sistema de connexions ambigües en constant tensió desenvolupament econòmic desenvolupament humà auto independent, necessitats bàsiques com a carències front necessitats humanes com a potencialitats, participació social i individualisme i alienació en el context reticular de les relacions socials, un mercat com a regulador de la vida social front un Estat que intervé. protegeix drets i representa l'exercici del poder popular i l'autonomia social (p. 191)

En aquesta dialèctica el Treballador Social ha de poder formar part d'un context de decisió que ajudi a emetre judici crític i alhora ajudi a replantejar posicions, la situació de crisi econòmica i les repercussions en les que esdevé en la societat, on l'estat de benestar té dificultats per poder assegurar l'atenció de les dificultats socials, està portant a les empreses a ser finançadores d'accions socials que queden justificades com a RSE. És important poder remarcar la diferència entre fer accions socials i esdevenir empresa socialment responsable com a forma intrínseca de funcionament.

En una aposta per les persones, pel seu empoderament, per la integració d'aquestes en un sistema social i des d'un enfocament holístic d'entendre la persona com un tot en la detecció i atenció de les necessitats i demandes sorgides (personal, cercle

laboral i social) per les condicions socials i de context en que es trobem i que esdevenen necessàries d'atenció, cal analitzar la necessitat de la realitat d'aprofundir de nou recuperant un passat en el context d'empresa, però ara adaptat a les noves filosofies empresarials i que demanden relacions sinèrgiques on cada part posi en valor les seves aportacions en benefici de projectes comuns.

En la mesura que les empreses incorporen la RSC com un element diferenciador i rellevant en el seu funcionar, existeix una necessitat paral·lela de relacionar-se amb professionals que disposin d'eines per aportar solucions i respostes en les diferents dimensions socials i les polítiques que integrin la responsabilitat social, Marcuello (2006) refereix a un treball social vinculat des d'un àmbit públic o privat lligat a la detecció i a les condicions que permeten actuar i desplegar polítiques socials on es troben desenvolupant el seu treball els professionals,

el Treball Social empresa està sempre lligat a les condicions de possibilitat que es despleguen en el sistema social i en les quals cobren sentit unes o d'altres formes de treball social com un fer obert sempre a les persones, als grups socials i a la societat on es situen els seus professionals (p.28)

La RSE en matèria laboral ha de vetllar per la qualitat de vida del seu capital humà , Barranco et al. (1990,p.26): "El treball social d'empresa és, en aquest sentit, un element integrador tant més operatiu i més útil, com més capacitat es mostri per identificar les necessitats socials que dificulten el benestar ocupacional i procurar la seva satisfacció mitjançant l'aplicació de recursos vàlids". (Citat a Marcuello 2006, p.27).

L'evolució del treball social, ja sigui en l'àmbit públic o privat, es troba sempre lligat a les condicions de detecció i de possibilitat de fer un desplegament del sistema social i com ens diu Marcuello (2006) "en les quals cobren sentit unes o d'altres formes de Treball Social com un quefer obert sempre a les persones, als grups socials i a la societat on se situen els seus professionals ". (p. 28).

Cal tenir present que l'actuació professional del treball social en l'actualitat, atén entre d'altres les necessitats més punyents de les persones que es trobem, en actiu i dins el món de l'empresa, davant situacions de conflictes personals, familiars o grupals-socials, on temes com l'alcoholisme, l'absentisme laboral per dificultats vinculades a problemàtiques mentals-socials-personals, addicions, estigmatització i rebuig per

gènere, per percepcions esbiaixades de la immigració, d'integració de persones amb diversitat funcional, entre d'altres. Fet que deixa aquesta responsabilitat d'atenció, a l'àmbit estatal, com a protector i defensor dels drets socials de la ciutadania, però que a l'hora no exigeix a l'empresa de la seva responsabilitat en el que anomenen "qualitat de vida" de les persones.

### **2.3 Emmarcant la Responsabilitat Social Corporativa, apropant mirades des de la perspectiva de les Organitzacions**

Iniciarem la Responsabilitat Social de les Empreses partint de quatre de les moltes definicions que s'han fet. Sent la que estableix les primeres nocions existents entre empresa i societat la formulada per Bowen el 1953 ,

la RSE fa referència a l'obligació ètica o moral, voluntàriament assumida per l'empresa com institució, cap a la societat en el seu conjunt, com una forma de reconèixer i satisfer les seves demandes o de reparar els danys que se'n puguin derivar de l'activitat empresarial (citada a Llobet 2013, p. 6)

D'altres, impulsades per diferents organismes, puntualitzen connotacions,

WBCSD (Consell Econòmic Mundial pel Desenvolupament Sostenible) (2000) considera: "La responsabilitat social corporativa és el compromís de l'economia de contribuir al desenvolupament econòmic sostenible, treballant amb els empleats, les seves famílies, la comunitat local i la societat en general per millorar la seva qualitat de vida."

Llibre Verd (2001): "la integració voluntària, per part de les empreses, de les preocupacions socials i ecològiques en les seves activitats comercials i en les relacions amb els seus interlocutors."

Amb més matisos als principis i valors, la recollida en el pla d'organitzacions internacionals governamentals com la de l'OIT (Organització Internacional de Treball) (2006),

La responsabilitat social de les empreses és el reflex de la forma en que les empreses prenen en consideració les repercussions que tenen les seves

activitats vers la societat, y en les que afirmen els principis i valors pels quals es regeixen, tant en els seus propis mètodes i processos interns com en la seva relació amb els altres actors. La RSE és una iniciativa de caràcter voluntari i que sols depèn de l'empresa, i que es refereix a activitats que superen el simple acompliment de la legislació. (citada per Sánchez-Urán 2013,p.90),

Definicions a la que sumarem l'actualització de la definició de la RSC proposada per la Comissió Europea en la seva comunicació i dins de l' "Estratègia renovada de la UE per 2011-2014 sobre Responsabilitat Social de les Empreses (2011):"La responsabilitat de les empreses pels seus impactes en la societat"

Altres que també impliquen a les Institucions Públiques en aquest diàleg, com la del Ministeri de Treball i Assumptes Socials i que des de la perspectiva del Diàleg Social defineix la RSE,

"com un conjunt de compromisos de divers ordre econòmic, social i mediambiental adoptats per les empreses, les organitzacions i institucions públiques i privades i que constitueixen un valor afegit al compliment de les seves obligacions legals, contribuint a la vegada, al progrés social i econòmic en el marc d'un desenvolupament sostenible". (Ministeri de Treball i assumptes socials, 2008)

De totes aquestes definicions, es pot destacar com aspectes rellevants,

- el seu caràcter voluntari
- uns compromisos empresarials que van més enllà de l'activitat econòmica
- la distinció entre el que és Responsabilitat Social i Responsabilitat Legal
- els dos àmbits de la RSC, l'íntern i l'extern a les empreses
- la globalitat dimensional dels impactes de les empreses
- una estreta i necessària vinculació d'iniciatives en l'àmbit de la RS a la viabilitat i competitivitat empresarial.
- l' adaptació a diversos sectors, contextos i tipologies de les empreses,
- l' implicació dels grups d'interès en les pràctiques de RSE, en termes de compromís mutu.
- l'ètica i els valors com a forma de gestió empresarial.

Cal afegir-hi l'evolució, que ja està fent-se notar, en el canvi de responsabilitat a

sostenibilitat, o com apunta Sánchez-Urán (2013),

incloent la RSE en la sostenibilitat, que transcendeix a les empreses, passant aquestes a ser definides com empreses sostenibles i que s'inspira en la definició de la WBCSD de desenvolupament sostenible -la forma de progrés que satisfà les necessitats presents i futures sense comprometre la capacitat de les generacions futures de satisfer les seves pròpies. (p.88)

En el moment que l'empresa integra d'una forma voluntària qüestions socials com a forma d'operar i relacionar-se entrem en el principal objectiu que la Comissió Europea a l'any 2001 presenta en el "Llibre verd per al foment d'un marc europeu per a la responsabilitat social de les empreses", defineix com a Responsabilitat Social Empresarial: "sensibilitzar i estimular el debat vers les noves formes de fomentar la responsabilitat social a les empreses" (Comissió de les Comunitats Europees, 2001).

Les actuacions de l'empresa en les relacions amb clientela, persones proveïdores, treballadores, accionistes i amb la comunitat, defineixen la seva responsabilitat en l'àmbit social, fet que dona lloc a la creació de noves associacions i esferes per les relacions existents en l'empresa, en relació al diàleg social, la igualtat d'oportunitats, la previsió i la gestió del canvi.

Caldrà doncs fomentar, aquelles pràctiques que en el marc de la responsabilitat social de l'empresa fan que aquesta decideixi contribuir a una societat millor, partint d'uns criteris socials que cada vegada més influeixen en les decisions que es prenen en el si de les empreses.

D'entrada, la inclusió de l'empresa en la responsabilitat social, pot deixar entreveure una certa desconfiança vers la utilització d'aquesta com a recurs econòmic per la repercussió mediàtica que suposa, no obstant cal atorgar-li un cert estament com a recurs moral amb la finalitat de poder sumar esforços globals, arribar entre tots a trobar un espai de justícia social, a on la col·laboració del món empresarial en la millora social en la diversitat d'àmbits i accions pot ser generadora de participacions mútues i bidireccionals de diàleg, de millorar formes d'intervenir i actuar, creadores de noves mirades i posicionaments de defensa de la qualitat de vida de la societat.

Estem davant un context que si bé l'economia no es presenta favorable, si es percep una evolució de la mirada empresarial en termes d'aproximació social. Ha passat

d'una mirada escèptica i amb certa distància, en la que l'adquisició de compromís social resultava una càrrega distant del fet de generar resultats econòmics a l'empresa, a una mirada amb la que la significació de responsabilitat social esdevé com un canvi on el benefici econòmic va lligat al benefici social, ecològic, i de la cura i atenció del seu capital humà.

No obstant això tot queda en un mer exercici de màrqueting publicitari o, pitjor encara, en una justificació de situacions moralment injustificades, si no som capaços de definir, en què consisteix aquesta responsabilitat, quins són els seus marges; i com podem mesurar-la i avaluar-la. No n'hi ha prou amb dir que hem de ser responsables, cal concretar aquesta responsabilitat, ... És en aquesta direcció on l'ètica empresarial aporta la seva perspectiva pròpia, la seva contribució a la comprensió i implementació de la responsabilitat social (García-Marzá 2004, p.79)

Els objectius de la RSE, i que podem visualitzar com a camps de presència i incidència oberts al Treball Social, no es limiten i excedeixen al que és acció social, patrocini i mecenatge, van un pas més enllà:

“Tenen a veure amb altres pràctiques com el respecte i la promoció dels drets humans;(..).La incorporació al mercat de treball dels col·lectius amb especials dificultats;(..),el compromís local; la cadena de valor; l'educació; l'intercanvi ”. (Comissió de Seguiment i Avaluació del Diàleg Social,2005, p.4)

Objectius que la mateixa Comissió (2005) recull en nou principis generals que oferim en forma de concepte , i que obren un marc i espai per generar propostes de sinergies amb professionals de l'àmbit social:

- Voluntarietat
- Valor afegit.
- Integració i eficiència
- Adaptabilitat i flexibilitat
- Credibilitat
- Globalitat
- Dimensió i naturalesa social
- Dimensió i naturalesa mediambiental
- Implicació i participació dels treballadors



A mode de tancament d'aquest capítol podem abordar la RSC com la mirada positiva en la voluntat d'implementar una forma de funcionament empresarial que la tingui present com a eix fonamental, íntimament lligat a les seves produccions, l'establiment de pràctiques que siguin socialment responsables i que li aporta beneficis tant a nivell intern com extern.

Tanmateix estem assistint a una evolució que no eximeix ja a cap empresa, entitat, organisme, ONG, universitats,...del seu paper en la Responsabilitat Social, procés que comença per la promoció de la RS des de les Administracions Públiques a petites i mitjanes empreses i que Llobet (2013) deixa manifest quan parla de treballar en termes de coherència entre les finalitats i l'esdevenir de les entitats, obligant a ser exemple d'allò que estem requerint. Torres i Vidal (2005, p.5) planteja,

Estem davant un procés d'evolució on el terme RSE està incorporant ja no amb exclusivitat a l'empresa privada, sinó que està evolucionant cap a un consens més ampli on la responsabilitat social també s'incorpora a les administracions públiques com Responsabilitat Social de les Administracions (RSA) i a les entitats no lucratives com la Responsabilitat Social de les Entitats No Lucratives (RSONL) : "Aquesta tendència és el resultat de la consolidació d'una societat basada en les relacions. No existeix una societat civil, sinó totes són dimensions d'un espai social compartit. Alguns autors denominen a aquest model emergent "societat relacional". (citat a Llobet, 2013, p. 49)

### **Capítol III. Treball social i RSC, al voltant de sinergies col·laboratives. Aproximacions a mirades i reflexions entorn l'ètica i els valors que acompanyen.**

#### **3.1 Apropant mirades entorn a la innovació social i l'emprenedoria des del Treball Social. Nous espais d'intervenció en termes RSC.**

Parlar d'innovació social i emprenedoria social és avui en dia tema d'actualitat, present en totes aquelles converses al voltant de l'obertura d'horitzons que aportin altres perspectives de treball. Fins ara semblava terreny vetat a un esperit creatiu i abonat a un grup de persones a les que s'els atribuïa uns trets característics personals, ara en canvi s'expandeix obrint fronteres, tothom sembla candidat a formar-

ne part i al mateix temps s'estén a una gran diversitat d'àmbits de treball, sent una opció més a valorar.

No sabem si això deixarà unes bones arrels laborals però sembla que d'altres opcions com un treball per compte aliè, ara com ara, no presenten unes possibilitats molt engrescadores. Bé doncs potser cal plantejar si en aquest terreny la professió del Treball Social també és un candidat a optar per aquestes noves expectatives de treball.

Font (2010), parla d'una innovació social oberta, que faciliti el fluir de les idees, des de dins i fora del sector social: "perquè en la diversitat d'enfocaments i en la constatació que no tot el talent està en el mateix sector es fa necessari obrir el procés a tots els agents de la societat" (p. 45)

Iniciarem aquest capítol, obrint altres espais als que encara són presents en l'ideari del professionals del Treball Social, que optant sovint per llocs de treball més adreçats a àmbits institucionalitzats o de caràcter públic, marcat per autocensures prèvies personals/professionals que pot vincular-se a un caràcter ideològic o identitari, Pelegrí (2011) refereix,

A més d'una dissonància estètica, hi pot haver qui senti també una certa contradicció ètica en barrejar el treball social amb el mercat. (..) l'experiència dels darrers trenta anys en bastir el serveis socials ens han format una mentalitat que situa la iniciativa pública en lloc preponderant de la intervenció social. (p. 98)

Cóm entenem el Treball Social, ens pot permetre atendre els nous canvis socials des de formes de treball realitzades partint des d'opcions d'emprenedoria social o aplicant la innovació des de paràmetres socials, requerint-nos d'una ètica vertebral que ens faciliti participar en l'exercici de ser agents de transformació social sense perdre la identitat com a professió, Lima (2007) parla de les noves tendències socials i professionals, i matisa ,

La nostra tasca requereix una actitud de compromís social des d'uns valors democràtics, (..). La visió desitjada dels treballadors socials és com agent de transformació social, assessors o tècnics que treballen en la promoció de la qualitat de vida i sobretot de persones que treballen amb altres persones, per

la societat, amb una implicació intel·lectual i ètica en la seva tasca professional.  
(p. 134)

Hem de parlar d'Innovació social en Treball Social o d'Emprenedoria social com un nou espai d'intervenció?, Font (2010, p.47) parla de reptes per mantenir el sector social avui i en el futur: "com a societat i com a país tenim un repte, si el que volem és mantenir la prioritat del sector social. En un sector tan emergent, la innovació no és la única solució, però és difícil imaginar un sector social potent sense un model d'innovació solvent".

Per centrar la pregunta anterior partirem de dues definicions que ajuden a situar, però destacant l'aportació que Schumpeter al 1992 fa i que Gutiérrez (2013,1314) recull citant " va descriure innovació com una destrucció creativa i va exposar la distinció entre invenció i innovació, mentrestant la primera és una idea feta realitat, la innovació és una idea feta realitat i posteriorment duta a la pràctica amb èxit"

Innovació Social,

**European Commission 2010:** "La Innovació Social consisteix a trobar noves formes de satisfer les necessitats socials, que no estan adequadament cobertes pel mercat o el sector públic ... o en produir els canvis de comportament necessaris per resoldre els grans reptes de la societat ... capacitant a la ciutadania i generant noves relacions socials i nous models de col·laboració. Són, per tant, a la vegada innovadores en si mateixes i útils per capacitar la societat a innovar ... "(INNOVATION UNION-European Commission 2010)

Emprenedoria Social,

**INSEAD** "L'emprenedoria social és un procés, una lògica de l'acció, que pot tenir lloc en diferents contextos organitzacionals: una organització comercial, una organització governamental, una organització de la comunitat, o a través d'una nova empresa social. Es caracteritza per un conjunt de principis que estan típicament presents: se centren en la creació de valor no captura, se centren en la innovació, no l'estatus quo, se centren en la solució sostenible no organitzacions sostenibles, i se centren en l'apoderament dels participants no controlar"

es desprèn de la seva lectura, que innovació i emprenedoria social no són camps amb exclusivitat de mercat, qualsevol professional pot fer aportacions en projectes i accions oferint espai d'obertura com a lògiques d'acció i de satisfer les necessitats produint canvis de comportament. Sembla doncs necessari, establir la defensa de la relació

activa entre innovació social, emprenedoria social i Treball Social que possibilita crear valor, centrat en innovar, creant solucions sostenibles i donar poder als participants, i que complementem amb la definició de Treball Social de la FITS I AIETS (2001), de la que agafem el sentit de promoció del canvi social, i el d'incrementar el benestar,

La professió del Treball Social promou el canvi social, la resolució de problemes en les relacions humanes, i l'enfortiment i l'alliberament del poble, per incrementar el benestar. Mitjançant la utilització de teories sobre comportament humà i els sistemes socials, el treball social intervé en els punts en què les persones interactuen amb el seu entorn. Els principis dels Drets Humans i la Justícia Social són fonamentals per al Treball Social.

Treballar en termes d'innovar o d'emprendre socialment, es pot matisar des de diversitat d'opcions de desenvolupament, inclús incorporant lògiques de treball comunitari que impliquen a la Responsabilitat Social de l'Administració, de les entitats de territori, de les empreses, creant com plantejen Rodríguez i Khouy (2014) desafiaments i paradoxes dels escenaris del Treball Social, recuperant una part del Treball Social, com és el comunitari, des de lògiques innovadores i amb implicació d'altres organismes i entitats,

el sector dels serveis socials es troba en el punt de col·lisió de dos forces oposades: augment de necessitats i disminució de recursos,(..) el sector comunitari ha afavorit el desenvolupament de pràctiques innovadores, en línia a l'animació cultural que anima la participació social i ciutadà, (..) molts treballadors socials contribueixen al desenvolupament d'aquest sector comunitari. (p.226)

Un requeriment que es sol fer, referent a negar-nos d'entrada atributs o trets que les persones o equips tenen quan es desenvolupen accions innovadores o d'emprenedoria i que Pelegrí ens presenta per entendre ímputs existents en una actitud emprenedora, (2011, p. 99),

- la perspiciàcia (capacitat d'identificar intuïtiva i amb visió de futur,
- la pro activitat, (motivació a explotar oportunitats, passió, esforç)
- la creativitat (enginy en saber innovar en allò que pot beneficiar)
- l'autoconfiança (actitud que permet superar incertesa i afrontar riscos raonables sobre la base de coneixement i l'experiència.

Actituds que els professionals del Treball Social acostumats a lidiar amb problemàtiques socials diverses i sovint extremes, no cal dir que les tenen o les desenvolupen en el seu dia a dia i que concorden en la línia del que Lima (2007) cita com l'exigència a la que el Treballador Social va encaminat,

"els professionals han de saber conjugar els principis tradicionals del treball social amb els principis de mercat, es a dir la ciutadania, sociabilitat, mutualitat i solidaritat amb flexibilitat, competitivitat i efectivitat, (..), el perfil del treballador social (..)requereix de pautes de conducta de major polivalència, capacitat d'organització, presa de decisions, flexibilitat i adaptabilitat,(..) en l'empresa privada es valora substancialment la capacitat de treball en equip, iniciativa, creativitat, dinamisme i lideratge. (p.137)

La següent imatge de la Figura 1 "Treball Social Internacional. Nous àmbits d'intervenció", mostra els nous àmbits d'intervenció oberts als professionals, on podem veure que la innovació pot aplicar-se a tots els camps (com abans hem mencionat), contemplant també àmbits d'intervenció en organitzacions, màrqueting social, comunicació e imatge relacionades amb temàtiques socials i empenedoria social i que poden establir connectors relacionats amb la RSC,

Figura 1: Nous àmbits de la intervenció en Treball Social



Font : Guia Internacional del Trabajo Social (2013).

### **3.2 Obrint sinergies en termes RSC, aportacions en valor afegit del Treball Social.**

Com a professió estem sent testimonis indirectes i directes, i recollit per les aportacions d'autors que en un moment o d'altre dels seus discursos aborden, Martínez (2012), Carrasco (2009), Garcia i Marín (2012), Quiroga, Vargas i Cruz (2010), del Pilar (2008), entre d'altres i que ens mostren una realitat al voltant del,

- La pèrdua progressiva del paper de l'Estat com a protector i garant de drets socials, produint conseqüències visibles en la societat, al no poder arribar a garantir recursos per cobrir les demandes socials exigides per garantir la qualitat de vida amb dignitat dels ciutadans.
- Realitat que dibuixa possibilitats d'obertura i col·laboracions que incorporin l'empresa privada com una part més del funcionament dins l'ordre social, on tots som societat i estat. La provisió del benestar social està sent traspassada com a responsabilitat no exclusiva de l'Estat sinó també del mercat, família i la comunitat.
- Augment de la vulnerabilitat per la precarietat laboral: condicions salarials, contractacions temporals, flexibilitat i atur.
- L'envelliment progressiu de les persones genera dificultats familiars per atendre-les dignament.
- Canvis estructurals en les famílies, llars monoparentals, que dificulten les atencions dins el nucli familiar.
- Les condicions de salut, que donen lloc a processos llargs i que requereixen atencions (demències, trastorns de l'estat d'ànim, trastorns d'ansietat,..),
- Situacions d'accidents que demanden d'un canvi en l'equilibri familiar, noves formes d'abordatge, acompanyament, suport.
- Situacions de consum, que afecten a la vida personal, però també social i laboral.
- Violència de gènere
- Estigmatització de col·lectius (trastorns mentals, per raó de gènere, per procedència cultural..)

Aquests punts, que poden afectar a la ciutadania en un moment o d'altre del seu cicle vital, ja sigui en la persona com en el seu entorn proper, permeten canalitzar mitjançant la Responsabilitat Social replantejaments a empreses i organitzacions en general de la necessitat de ser conscient d'aquesta vulnerabilitat en la seva globalitat, d'atendre amb la prevenció, la detecció, el suport i l'acompanyament humà dels seus

treballadors i de les relacions amb la comunitat. Parlem doncs i cada vegada més d'una responsabilitat compartida, que pot exercir-se transversalment i des de la perspectiva compartida de diferents professionals.

Un treball transversal de Responsabilitat Compartida a partir de crear espais de sinèrgia amb les aportacions i sempre des de la visió d'obertura a tots aquells agents que permetin millorar i sumar, i que Canyelles (2014) dins del context de "Responsabilitat Global" dona en el concepte de ser "territoris socialment responsables" i que defineix aquest com l'espai contextual que permet establir un marc ampli de treball sinèrgic que,

- Promou el desenvolupament sostenible
- Treballa pel diàleg, la cohesió social i la creació de valor compartit
- Millora la utilització i el rendiment dels seus actius intangibles
- Fomenta la innovació i gestiona el coneixement
- Tendeix a ser més eco eficient
- Posa en valor el paper de les persones en tant que consumidores, treballadores, ciutadanes...
- Facilita l'empoderament de totes les parts i aposta pel treball en xarxa
- Difon i estén la seva Responsabilitat Social tot cercant noves formes de cooperació territorial
- Obté un atribut ètic per a la pròpia identitat territorial

La RSC, actua des de tres eixos: les relacions amb els grups d'interès, la transparència de la informació i l'equilibri econòmic-social i mediambiental (Observatori de Responsabilitat Corporativa). Eixos que es desenvolupen des de dos àmbits de l'empresa : l'intern ( refereix en un sentit ampli al drets dels seus treballadors) i l'extern (refereix al respecte de drets amb tots els *stakeholders* : clients, proveïdors, comunitat, aspectes mediambientals,. Actuant des de l'ètica i la responsabilitat).

Treballar des de la sinèrgia del valor que cada part, amb el seu coneixement pot aportar i sent els següents, possibles espais que es presten a col·laboracions pel binomi Empresa-Treball Social, des de l'àmbit social de la RSC, :

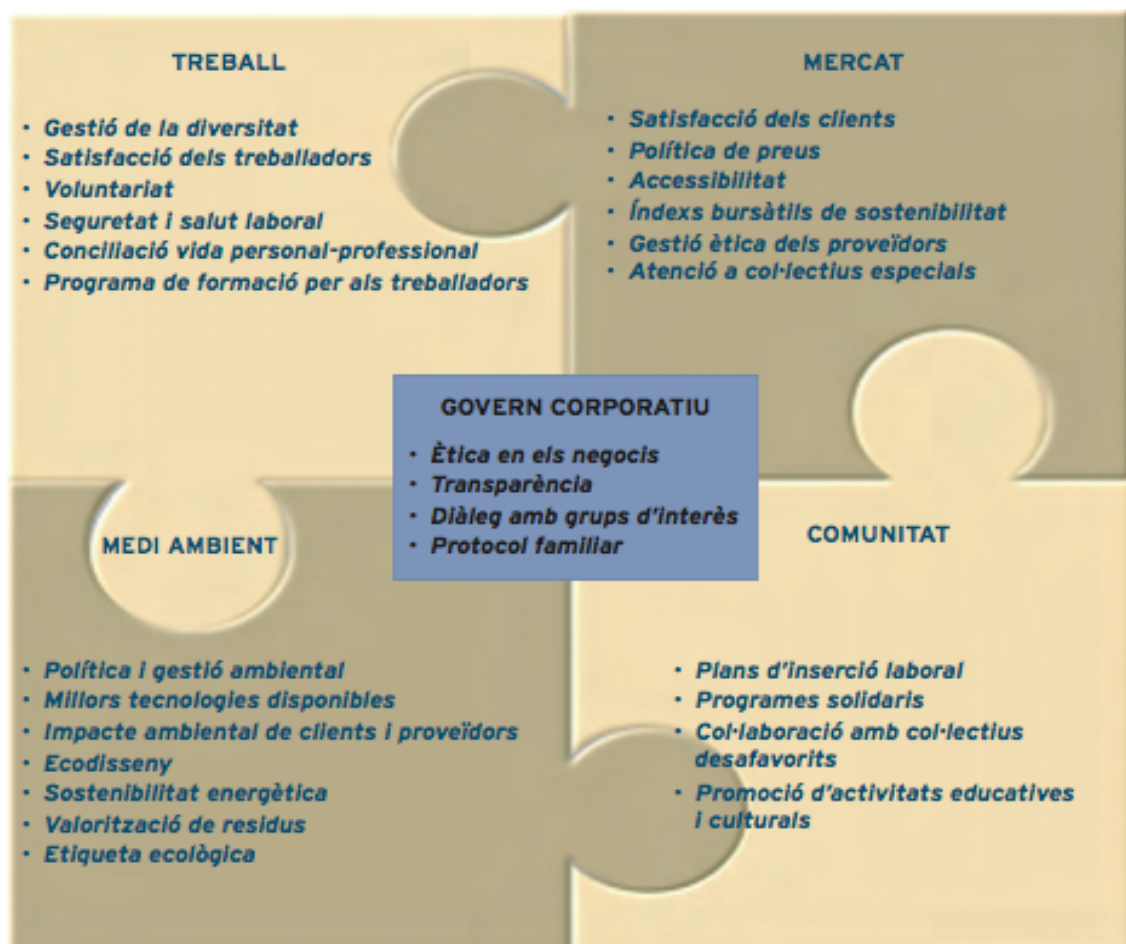
- RSC interna: comunicació interna, la conciliació personal i professional, l'atenció a la diversitat en totes les seves vessants, l'atenció en el riscos

psicosocials de les persones (dols, trastorns mentals,..), la mediació, participació en plans d'igualtat-gènere, el suport en la integració socio-laboral de persones en risc d'exclusió, participació en els Comitès d'Ètica o codis de bones pràctiques,..

- RSC externa, des d'un treball de gestió de les relacions empresa-comunitat, de les relacions administracions, Tercer Sector (grups d'interès social) en la cooperació i projectes, participar en l'elaboració, seguiment, coordinació, avaluació d'aquests o vinculats a la sensibilització, intervenció en situació,..financiació, mecenatge i voluntariat entre d'altres.

Amb la següent imatge és mostren els eixos i àmbits (Figura 2) de la RSC de forma esquemàtica, des de els quals podem visualitzar aquets espais de col·laboració on la figura professional del Treball Social pot aportar un valor afegit,

Figura 2: Eixos de la RSE



Font : Guia d'Impuls a la Responsabilitat Social Empresarial (2007) (p.17)



Cal reflexionar en relació a la demanda o no de presència i col·laboració real entre Treball Social i empresa,

- Hi ha una obertura del Treball Social en aquesta línia?,

Del Pilar (2008) referencia molt bé la importància d'iniciatives de RSC si estant adreçades "en la mesura que millorin la qualitat de vida de les persones, es a dir, que generin oportunitats per assolir fites en el pla individual, familiar i social"(p.166),

El treball social és interpel·lat a participar, d'una banda per l'abast del tema social que envolta la RSC i entorn a l'empresa i les seves relacions amb la comunitat, però d'altra estem sent convidats a participar del diàleg en Jornades que dins el marc universitari conviden a obrir aquests ponts relacionals (Jornades Tècniques d'Emprenedoria, Innovació Social i RSC de la Universitat de la Rioja, 2014) i que en la seva presentació tenen com a objectiu difondre oportunitats d'emprenedoria e innovació social als treballadors socials i els professionals de la intervenció social.

Tanmateix dins el marc del Congressos de Treball Social (XII Congrés Estatal de Treball Social, 2013) estem assistint a noves demandes de professionals que insten a establir nous espais de treball, d'establir sinèrgies i participant en el diàleg de la RSC, a fer intervenció en temps de malestars.(1277-1425)

Des de la perspectiva del Treball Social, Díaz (2013, 1337) aposta per fer un treball de convertir en fortalises, el coneixement científic que del context social tenen en els treballadors socials i traslladar-ho a oportunitats de ser-hi presents amb d'altres professionals, per no quedar al marge d'una corrent en la que poden incidir en la qualitat del diàleg sense perdre el caràcter reivindicatiu dels drets socials.

- Des de la perspectiva de les Organitzacions?

La dimensió social de la responsabilitat social corporativa per la seva amplitud i complexitat requereix de professionals especialitzats en intervenció social que treballin en equips multidisciplinari vetllant per una empresa més popera a la realitat humana. En la mateixa línia del Pilar (2008) apunta "la RSE lluny de ser un esquema de treball és una concepció del paper de l'empresa en la societat,(..) comprensió que possibilita la interlocució amb les persones no des de postures de generositat, sinó d'interlocutor

vàlid de ciutadà de dret,(..)les empreses han iniciat aquest camí RSC des de compartir experiències amb d'altres empreses, i assessorades per acadèmics i professionals" (p.166)

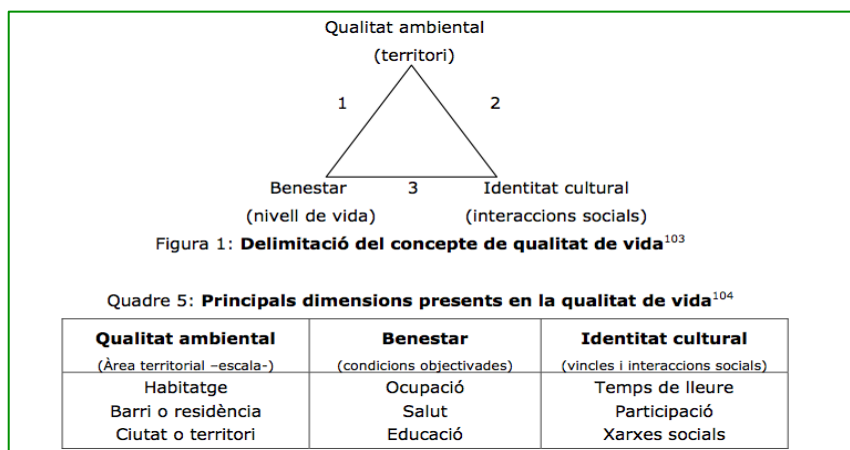
Però, si bé d'una banda l'empresa necessita de la RSC, i més tenint present que les xarxes socials poden establir tendències positives o de denúncia que cal saber preveure i atendre anticipadament responsabilitats, i amb la consciència de la necessitat de col·laborar amb professionals experts en coneixement de realitats socials, d'altra banda sovint és un espai que altres professionals estant abordant des de disciplines algunes properes i d'altres no tant al Treball Social.

Comportant una actitud proactiva a aquest professional per defensar el despertar mirades, sensibilitats i fer visible com a necessari la seva aportació amb l'objectiu de treballar per la qualitat de vida, Llobet (2013) en refereix fent com aportació,

la responsabilitat social de tota organització es centra en la qualitat de vida de totes les persones que hi interaccionen, o que estan afectades pel desenvolupament de les seves activitats, considerada en la actualitat com: *En aquesta lògica es designa el significat de la Qualitat de Vida com una forma d'adaptació entre les condicions de vida objectives i les expectatives i potencialitats del subjecte, tal i com ell mateix les aprecia tant individualment com col·lectivament.* (p.114),

i que es representa en el següent esquema,

Figura 3: Delimitació del concepte de qualitat de vida"



Font : Llobet (2013). Què és la Responsabilitat Social de les Organitzacions (RSO) i com es mesura?.

### **3.3 Una aproximació en la mirada entorn a l'ètica i els valors emergents que envolten la Responsabilitat Social i el Treball Social.**

Parlar de valors i ètica, és un tema apassionant i que demana aprofundiment en matisos, en aquest punt sols es presenta una breu reflexió per emmarcar els significants i connotacions que tenen i que no es pot obviar abordar encara que sigui amb una breu mirada al voltant de la RSC i el Treball Social.

Parlar de valors i d'ètica resulta necessari i obligat i més si partim de considerar-los formant part de la quotidianitat de les persones i de la societat en la seva globalitat i en les seves interrelacions, per la importància de la vàlua que tenen en el diàleg entorn la Responsabilitat Social i les referències que es fan justificant, qüestionant o buscant intencionalitats en el correcte desenvolupament de la RS.

El context actual de crisi interpel·la a les grans corporacions, al món empresarial, a l'Administració i a la societat en general a un canvi de paradigma, Torralba (2013) parla de "valors emergents" i ens ubica en aquest pensament: "La crisi posa en relleu el que és veritablement essencial i valuós i deixa en un segon pla el que és efímer, sobrer o relatiu", on la ciutadania té un gran compromís ètic i que es mostra present i actiu per iniciatives socials i comunitàries que demanden canvis dels models fins ara operants".

Quan es parla de valors i ètica en la Responsabilitat Social, es pot apreciar que hi han tres aspectes que cal abordar, un primer que aborda el fet que l'ètica de les empreses no es limita a estar seguint la conceptualització de la Responsabilitat Social, parlem d'ètica d'empresa no només de RS, entrant en joc termes com legalitat, mínims ètics, la moral de les empreses..; un segon debat obert entorn l'ètica i valors de la RS en termes professionalitat o de valors intrínsecs inherents a les persones, professions, empreses i un tercer que refereix a l'ètica vinculada a la coherència d' accions i comunicació de la RS.

- una ètica d'empresa no només RS,

L'amplitud d'interrelacions professionals i personals (stakeholders) que es mouen en les dimensions de la RSC i que refereixen des de valors i posicionament ètics, queda evidenciat en el diàleg d'autors, literatura i articles al voltant de la conceptualització i

desenvolupament de la RSC i visualitzat en l'increment progressiu de la presència en les xarxes socials, blogs i foros especialitzats d'informació i debat,

"La creixent preocupació de la societat entorn els problemes de caràcter ètic, ambiental i social, fa que les empreses tractin d'abordar-los en profunditat, adquirint un compromís permanent amb tots els grups d'interès" (Forética, 2014)

mostrant la necessitat transversal de parlar del que representa valor i l'ètica en termes de RSC, però des de posicionaments que treballin des d'una veritable ètica que no té la base en la RSC sinó com Cortina (2004) ens aportarà amb la seva reflexió, des de la mirada inversa en la que no hem de parlar de la dimensió ètica de la RSC sinó de que la RSC és una part de la dimensió ètica de l'empresa,

(..) hem triat Ètica de l'empresa: no només responsabilitat social perquè, com deia Emilio, darrerament proliferen els departaments de responsabilitat social, els projectes i lleis, etc. Nosaltres, però, estem parlant des de fa catorze anys d'ètica de l'empresa, entenent la responsabilitat social com una de les seves dimensions i no al revés " (p,9)

Les aportacions de Garcia-Marzá (2004), ajuden a distanciar-nos dels discursos que vinculen la filantropia o accions socials a ser una empresa responsable socialment, referint a la diferencia entre una Responsabilitat moral i una Responsabilitat voluntària o filantròpica que agafa de la classificació que Carrol realitza i que diferencia en que en la "Responsabilitat voluntària o filantròpica ja no parlem de conductes exigibles sinó desitjables", en canvi en la Responsabilitat Moral "s'abasten aquelles expectatives i obligacions vers les quals existeix un acord entre els diferents grups implicats, estiguin o no recollides per llei i l'acompliment per part de l'empresa és esperat pels diferents grups implicats" (p.88)

Fet que contribueix també allunyar creences d'establir paral·lelisme a d'empresa responsable socialment en termes de legalitat, d'acomplir l'establert en la llei, o de mínims ètics,.. i que Cortina (2004) refereix,

Des de l'ètica empresarial no pensem només en el contracte legal, sinó que anem cap al contracte moral i el reconeixement recíproc. Per descomptat, acostumar-se a complir els contractes morals no té a veure amb certificacions,

càlculs i mesures. És clar que es poden fer, però és una cosa que va més al fons i que consisteix en forjar-se un caràcter. (p.16)

Podem establir una primera mirada/reflexió al voltant d'una ètica empresarial que no es generada per imperatius legals o noves corrents de funcionament, sinó entesa com part de la missió que tenen les empreses en si mateixes : crear riquesa social, entenent l'abast del concepte riquesa en tota la seva magnitud, i que Cortina (2008) posa en paraules de Sen (2000):

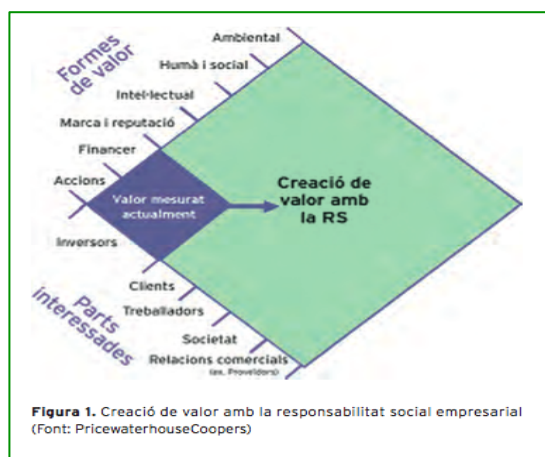
Que les empreses assumeixin la seva responsabilitat social és una exigència nascuda del caràcter propi de l'activitat econòmica: el fi d'aquesta activitat ha de consistir en generar una bona societat, una autèntica economia és una economia ètica. (citada Cortina, 2008, p.65)

Es a dir, sent portadora del caràcter que els hi ha de permetre respondre de les expectatives que les persones en les que incideix d'una forma directa o indirecta han dipositat en ella, des de paradigmes d'excel·lència i contemplant la premissa de que "tota consideració de la RSE ha d'arrancar del reconeixement clar de la seva funció social tant en la creació i distribució de riquesa com en la integració social dels ciutadans" (Guia d'impuls a la responsabilitat social empresarial, 2007, p.11 ).

L'imatge següent representa la creació de valor amb la RS, els punts de trobada entre les diferents parts interessades (*stakeholders*) i les formes de valor, on es pot apreciar la deficiència encara de poder mesurar amb eines tradicionals valors intangibles, però que tenen molta repercussió en l'empresa i el que l'envolta.

Cal saber traslladar aquests valors a l'empresa i societat adoptant eines que parlin no només en termes de valor econòmic sinó també en termes de valor social i que atorguen una ètica humanista d'entendre el component "social " de la Responsabilitat i de les empreses que l'adopten,

Figura 4 : Creació de Valor amb la RSE



Font : Guia d'Impuls a la Responsabilitat Social (2007). (p.11)

Percebem també i lligat al caràcter d'una economia ètica, la necessitat d'una reflexió en que l'ètica acompanyada de valors la posa cadascú de nosaltres, que reflectirem en la coherència de les nostres accions i funcionar personal traslladant-la a nivells familiar, social, cultural i en les relacions dins el marc laboral. Condicionant les formes d'entendre, els arguments i les pràctiques desenvolupades en termes de responsabilitat social, i portant a una certa confusió d'essència pràctiques que refereixen més a mirades de filantropia, accions socials, o solidaritat puntual que a una veritable integració estructural de la Responsabilitat Social.

Cal fer un incís considerant que el parlar de la responsabilitat de les empreses, corporacions, fora de la responsabilitat purament econòmica, fins fa pocs anys era tema evadit de debat en gairebé tots els cercles econòmics i fins i tot justificat en d'altres. Actualment i d'uns anys ençà sembla ja impensable parlar d'eximir d'aquesta a qualsevol àmbit econòmic, polític, cultural i social, i que Garcia-Marzà (2004) ens ajuda a emmarcar aquesta evolució,

Amb el concepte de responsabilitat es dona una situació curiosa a l'hora de definir el seu significat: allò que primer s'entén com una obligació moral, com una exigència de justícia, provocant recels, sospites i rebuigs, es reprèn després amb tota fermesa com un recurs estratègic, com un instrument al servei de l'eficàcia i del benefici econòmic. (...)la significació actual de la responsabilitat social respon més bé a un canvi en aquesta comprensió de l'empresa, quan ja és evident que el benefici econòmic no és separable del benefici social i ecològic. (p.78)

- parlant d' ètica i valors en termes de professionalitat, de valors intrínsecs.

Altres elements que entren en joc, s'adrecen a l'ètica professional. L'exercici professional exigeix excel·lència, ser competent i responsable, anar més enllà de complir de forma racional les ètiques universals, fet que respon a formes de fer, a un sentit de pertinença a un col·lectiu professional i a la millor prestació d'un servei com a individu, sentit de "ser un bon professional", que demanda treballar l'èthos, el caràcter de la activitat professional: definint principis, valors i posicionaments ètics compartits, Fernández i Hortal, (1994),

ens serviran de punt de partida per iniciar una reflexió sobre el sentit que ha de tenir l'ètica professional, entesa com l'orientació cap al bé comú social que aporta una professió i la seva concreció en criteris deontològics, això és, en els deures i les obligacions específiques de cadascuna de les professions. (citats dins Vilar 2001, p.17).

En la mateixa línia, Cortina (2004) defensa un sentit de les professions que s'allunyi de l'ètica burocràtica atenent a uns mínims i s'aproximi a una ètica professional atenent a l'excel·lència, aplicable a qualsevol context i que fa evitar caure en certes acomodacions i crítics amb certs lligams: "Front l'Ethos burocràtic de qui s'atén al mínima legal, demana l'Ethos professional l'excel·lència, perquè el seu compromís fonamental no és el que els lliga a la burocràcia, sinó a les persones concretes,(..)el benefici de les quals dona sentit a qualsevol activitat i institució social" (p. 28)

L'escenari actual no permet a les empreses mirar cap a l'altre banda o escudar-se en la legalitat, on en l'amoralitat. Front la pròpia entitat com davant la societat, Garcia Marzá (2004) parla referint a Ortega, que "allò amoral" no existeix, dons totes les conductes humanes i ampliat a les institucions tenen una moral definida per unes normes, de les que si es pot establir desviació cap a conductes immorals: "El mite de la empresa amoral ja fa temps que ha passat a la història, encara que continuí sent un tòpic en el pensar de molts actors de la realitat empresarial" (p. 82)

Però per això, caldrà que l'ètica esdevingui un hàbit en els professionals, que s'aconseguirà amb una consciència educada, una consciència evolucionada moralment, que sigui capaç de reflexionar, criticar i superar la pròpia moral i les morals aculturades, sent coherents entre el pensament i les accions.

Un Treball Social que obri espais de treball dins la conceptualització de la Responsabilitat social (empresa, organitzacions, entitats Tercer Sector, Administració, Universitats,...) li comporta i l'exigeix tenir una moral crítica i reivindicativa, d'un saber moure's en la tessitura que se li exigeix per coherència professional amb la seva identitat i que haurà de lidiar obrint espais de diàleg amb àmbits no tant coneguts per aquests professionals, però en la voluntat de conjugar, des d'aquest nous espais, sensibilització i lluita contra les desigualtats existents en la societat treballant per millorar la qualitat de vida de les persones amb mirades des de posicionaments més econòmics. Les professions al voltant d'accions socials no són neutres, manifesten més o menys tendència a uns valors o d'altres.

El conflicte de valor que es deriva del posicionament polític i ètic sempre està present. Cal recordar que els projectes estan vinculats a polítiques socials que determinen les formes com s'han de tractar les diferents situacions. (Vilar: 2001, p.11).

El plantejament relacional Empresa-RSC-Treball Social vol confluïr en espais sinèrgics de treball i generació de projectes, que demanden de saber dialogar i compartir per construir, espai en el entren en joc els valors empresarials, els valors defensats per la Responsabilitat Socials i els valors dels professionals en una relació interdisciplinària, però que els tractarem des d'unificar un criteris professionals que treballin des d'un posicionament moral post convencional, que si bé defensa l'existència de lleis i codis (que són regulables), deixa entrada als principis regulats de forma interna en la pròpia iniciativa del professional en la seva actitud davant l'exercici de la professió.

Parlem doncs d'un espai personal on conflueix en les preocupacions i interessos, el com fem determinades coses; és per tant, un espai lliure on allò ètic (sentit més ampli) no es pot convertir en allò jurídic (més reduït). Allò ètic representa l'espai de la consciència, de l'autocontrol.

L'ètica de les professions reflexiona sobre les finalitats que legitimen una activitat professional, finalitat que és el bé o serveis que una professió rendeix a la societat. (...) Els mínims deontològics són necessaris però no suficients: cal el compromís amb l'autorealització, amb la professió i amb les generacions



futures de ciutadans i de professionals, cal l'excel·lència o virtut. (Román: 2009, p.17)

- parlem d' ètica i valors en la coherència d' accions i comunicació

Sovint un tema que surt en les referències quan es parla de RS és la comunicació, les dubtes en si s'ha de comunicar o no, les desconfiances vers una dificultat per poder veure coherència real entre allò que es comunica i el que realment s'aborda. I que ens ubica en termes de credibilitat, honestedat i reticències al voltant.

Ens podem apropar des de la visió de Garcia-Marzà (2004) que reflexiona entorn a mostrar una concordança necessària per parlar d'empresa responsable que requereix d'una demostració cap a on està conduint les seves accions i els seu discursos, de coherència en la forma de "conduir la seva gestió cap a aquest model que té en la participació , en el diàleg i en el possible acord els seus punts de recolzament", però que també ha de guardar exercint una responsabilitat real i de valors coherents en la seva dimensió interna i externa, establir un contracte moral basat en la credibilitat, i no sols com "una declaració de sinceritat, sinó que ha d'adquirir compromís públic" (p.92)

El valor patrimonial de les empreses no és sols la part econòmica i tangible, i formen part uns intangibles que si bé és difícil de quantificar cada vegada agafen més importància en l'esdevenir de les empreses i que acaben sent un vector comunicatiu dins i fora de l'empresa, treballar els valors relacionals amb els treballadors, les actuacions en favor dels dret humans, l'adscripció a iniciatives properes a la raó de ser de l'empresa, al territori, l'elaboració conjunta i participativa d'uns codis ètics faciliten i fomentar la publicació de compromisos resulta ser un exercici de transparència a tots els nivells que genera confiança i li atorguen credibilitat, Cortina (2004) aporta,

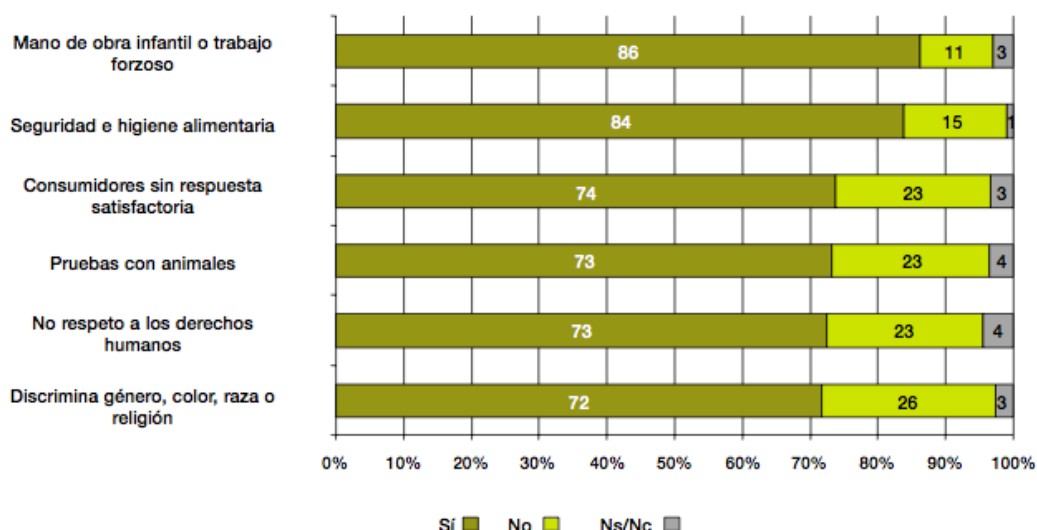
Manuel Castells ens recorda que en temps de globalització és important per a l'empresa saber qui és, on està i a on va, perquè, d'una altra manera, justament en un moment de mercats volàtils i bombolles vàries, si ni tan sols sabem qui som ni per què valors apostar, és quan estem realment perduts. Saber això i aconseguir un clima ètic és cada vegada més necessari, perquè ajuda a crear confiança generant-se el caràcter dels qui saben el que volen i on van." (p.16)

La responsabilitat entesa com un recurs moral, hauria de comptar amb tres elements bàsics. Publicitar i desenvolupar aquests tres recursos faciliten percepcions de transparència i confiança. Garcia-Marzà (2004,p.94):

- Un codi ètic. Manifestació dels compromisos adquirits
- Un informe / Auditoria ètica. Com instrument d'avaluació i anàlisis
- Comitè d'ètica, com implicació en la gestió ètica dels diferents interlocutors socials

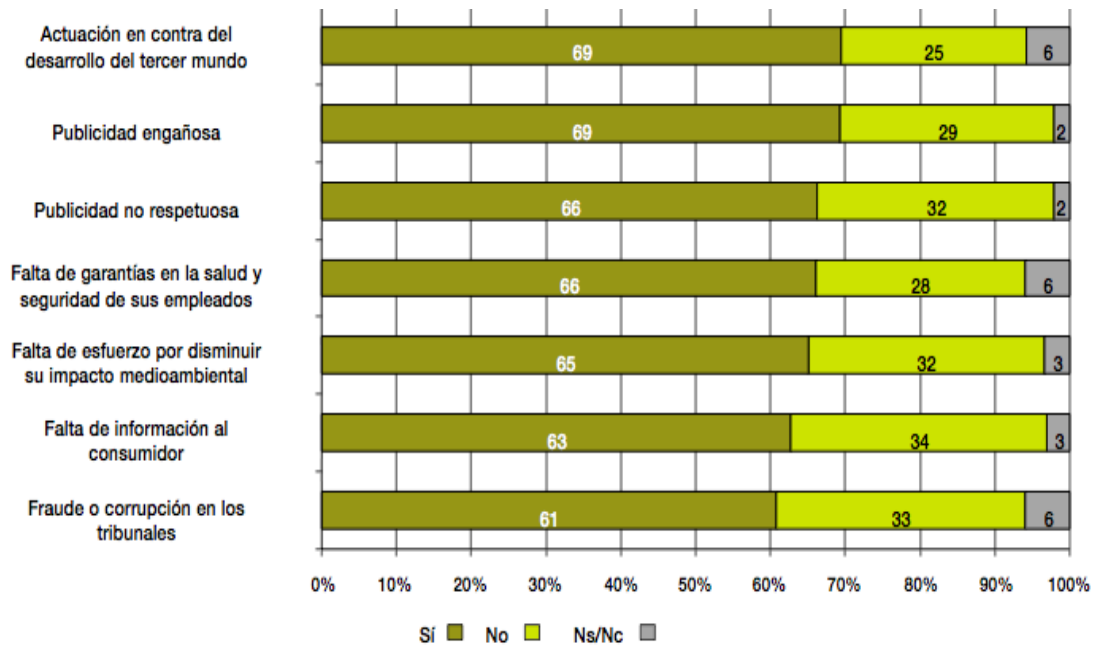
Com a tancament, farem referència a dues gràfiques ( 3 i 4 ) d'un estudi realitzat per l'empresa Pricewaterhouse (RSC alimentació i begudes), en el que les pràctiques que atempten contra els drets fonamentals d'empleats i consumidors són la causa de principal penalització per part dels consumidors, que mostren com els valors i l'ètica poden exercir pressions externes que demandin canvis en les actuacions empresarials, i que les noves eines de comunicació en xarxa faciliten el coneixement, l'intercanvi de diàlegs i sensibilitats en una ciutadania cada vegada més activa i posicionada a parlar d' economia, ètica i valors i fer sentir la seva veu:

Gràfica 3: L'actitud del consumidor vers la Responsabilitat Social Corporativa (RSC), Principals causes per les que un consumidor deixaria de comprar:



Font: PricewaterhouseCooper (2005) (p.10)

Gràfica 4: L'actitud del consumidor vers la Responsabilitat Social Corporativa (RSC),  
Principals causes per les que un consumidor deixaria de comprar:



Font: PricewaterhouseCooper (2005) (p.10)

## **SEGONA PART : PLANTEJAMENT**

#### **4.1 Plantejament**

La temàtica de l'aprofundiment teòric intenta fer visible el valor afegit que pot aportar el Treball Social entorn al discurs de la RSC, on sembla manifest la presència d'àmbits professionals més propers al món de l'empresa i en menys mesura a l'àmbit social. Partirem centrant-nos en la dimensió social de la RSC que és en la que pot fer més incidència el Treball Social i des de la premissa que situa la RSC en una forma d'entendre les accions i l'esdevenir de les empreses en el conjunt de la societat i que tot i tenir un suposat valor intangible, sembla tenir cada vegada més nombre d'empreses que s'acullen a formar part de la seva responsabilitat social.

Les diferents aportacions de professionals ens apropen a conèixer com es percep la RSC i la consideració del Treball Social com agent cridat a ser proactiu en aquest, per la seva raó de ser professional per competències i coneixements de la realitat social. Les noves demandes i necessitats socials i els reptes que el segle XXI planteja en aquest context, li obren nous camps d'acció que des de sinèrgies col·laboratives generin benefici social, sent un marc possible d'innovació en acció social pel Treball Social la RSC.

Plantejament del problema : Per tal de poder fer l'anàlisi de la temàtica plantejada es parteix de les següents preguntes base:

- Com s'entén i percep la RSC?
- Quin valor li atorguen diferents professionals sensibilitzats en l'àmbit?
- Com s'entén el Treball Social, des d'altres àmbits professionals vinculats a nous reptes socials i competencials?.

Objectius de la investigació: Dins l'àmbit temàtic de la RSC la investigació es pregunta que té a dir, fer i aportar el Treball Social l'objectiu o problema de la investigació s'ha basat en identificar que en l'àmbit de la RSC. La presència de professionals de les ciències socials o propers a l'àmbit social, com el Treball Social poden contribuir a la vessant més social-humanista i de desenvolupament social de l'entorn-comunitat, cal veure com es percep i sensibilitats existents.

## **Objectius generals**

1. Conèixer les aportacions que s'han escrit entorn a la RSC i el Treball Social.
2. Conèixer percepcions i discursos de diferents professionals de l'àmbit empresarial, docent i del Treball Social entorn la RSC, a les possibilitats de presència del Treball Social en aquest àmbit i als reptes de futur com a professió.

## **Objectius específics**

- Recollir les percepcions de recorregut, futur, sensibilitat i legitimitat que s'atorga a la RSC i al concepte empresa que té com a eix estructural ser socialment responsable.
- Determinar el rol del Treball Social en la RSC, com agents proactiu i que suma valor en aquest àmbit d'intervenció,

## **Hipòtesis :**

- Hi ha una major comprensió del concepte RSE favorable i amb perspectives en aquells professionals sensibles a la temàtica i que tenen un discurs afavoridor de conceptes l'emprenedoria social i innovació social, oberts a noves formes d'empresa i col·laboracions .
- Les professions socials i en concret el treball social són actors necessaris a ser presents per formar part de diàleg i de possibles sinèrgies en el camp de la RSE. És un repte de la mateixa professió però també gaudeix del suport entre d'altres professionals.

## **4.2 Metodologia i tècniques**

### **4.2.1 Justificació de la metodologia utilitzada.**

Com més endavant s'explicarà, la investigació teòrica ha estat fonamentada en la lectura de fonts bibliogràfiques i documentals; en les aportacions de ponents en marc de les Jornades Tècniques de la Universitat de La Rioja "Emprenedoria, Innovació Social i Responsabilitat Social Corporativa"; en les aportacions de ponents i organitzacions participants a la Jornada de la Càtedra Ethos "Diversitat en les Organitzacions: dimensions laborals de les persones en el context actual i en la

societat del coneixement"; i als resultats obtinguts en una enquesta administrada a professionals de diferents disciplines sensibles a la RSE.

Per fer l'aproximació a la investigació, l'enfoc metodològic escollit ha estat qualitatiu donat que s'ha tingut com a objectiu conèixer i analitzar a partir del discurs que els professionals enquestats han fet amb les seves respostes i aproximant-les a les aportacions recollides a les Jornades (anteriorment citades).

Ha estat així donat que és un camp poc investigat i del que no existeix abundància de recursos documentals des de la part del Treball Social que aportin percepcions i conclusions molt concretes, entenent que fer un altre tipus d'aproximació en dades corresponent a una investigació més quantitativa no hagués aportat prou dades amb significat per la poca presència de treballadors socials que treballin la RSE.

La forma del plantejament metodològic s'ha treballat des d'una perspectiva qualitativa idiogràfica, "busca la comprensió del significat dels fenòmens" ( Penalva; Mateo: 2006, p.17) i amb les mateixes paraules de Penalva i Mateo "la subjectivitat entra, per tant, dins l'objecte d'estudi d'allò qualitatiu.

Això és possible per la diferent definició de la realitat social de què es parteix, (..), assumeix que la realitat és tal com la defineixen els actors socials." variable a tenir present i que es correspon amb els objectius del treball, centrat més en conèixer el significat des de la comprensió i descripció del discurs que els diferents àmbits professionals fan de la RSE i del Treball Social i des d'una hipòtesi basada en una guia d'actuació i recerca poc definida i general donat la poca definició concreta que empara el marc de la RSE i la dificultat de recerca documental específica en el tema a treballar.

La metodologia emprada s'emmarca en un disseny flexible i de lògica abductiva, per l' adaptació de la investigació a les dades que han anat sorgint en el procés i per la constatació de la recollida de opinions i amb les dades recollides de fons documentals que en paraules de Bericat (1998, p.83): "suposa un continu i reiteratiu anar de les dades a la teoria i de la teoria a les dades, obtenint en cada pas del procés més contrastació al mateix temps que major abstracció i generalitat en els esquemes descoberts per a la comprensió de la realitat observada" (citada a Penalva i Mateo, 2006, p. 31)

Fet que ha situat la construcció i elaboració del treball partint d'un disseny emergent i que com apunta Penalva i Mateo (2006:32) "es va configurant a mesura que avança la investigació, es va configurant al temps que s'arreglen les dades" la recerca documental i la participació en les diferents jornades emergeix en el disseny de les preguntes de l'enquesta posterior i discussió realitzada.

Cal afegir que la investigació qualitativa aporta a la present investigació, la flexibilitat donat que "els focus a treballar són susceptibles de revisió i reformulació" (Val i Gutiérrez, 2010:5), fet que aporta un plus en l'aprenentatge de la investigació quan es tracta d'una primera immersió.

No s'ha donat tanta importància al número de casos analitzats i possibles possibilitats d'homogeneïtzar o sistematitzar l'anàlisi com sí les aportacions i la possibilitat de maximitzar la informació aportada pels professionals que han participat amb les seves reflexions, fet que ha dificultat en el procés el poder organitzar la informació obtinguda per establir les posteriors reflexions, Ruiz Olabuenaga (2003:24) argumenta "L'anàlisi qualitatiu opera en dos dimensions i de forma circular,...s'estableix un diàleg permanent entre allò que es capta de l'exterior i el que es busca quan es torna, després de certa reflexió, de nou al camp de treball"

En el moment de la realització del present treball, la font documental corresponent a "les Jornades de la Universitat de la Rioja" resta en ser la part negativa, donat que dificulta la comprovació per a tercers, al ser opinions que professionals aportant en un moment concret i recollides en un marc contextual d'unes jornades (enregistrades però no publicades a data present).

Faré referència a Val y Gutiérrez quan parlen del " problema de la documentació de les trobades qualitatives, difícilment comprovables per tercers, ja que procedeixen de significats que expressen els subjectes observats en situacions úniques i irrepetibles (Val;Gutiérrez, 2010:142). Argument en defensa de l'honestat de la investigació present per part de l'autor de la mateixa. Fet que per documentar en breu mesura la discussió d'aprofundiment teòric posterior es va decidir complementar amb l'enquesta a part del professionals que van participar en les esmentades jornades.



#### 4.2.2 Aspectes a indagar

L'aprofundiment teòric d'aquesta investigació s'asseu en el neguit de donar més visibilitat al Treball Social, pels seus coneixements i les seves competències, en aquells àmbits i contextos professionals on no és habitual la seva presència. Partint dels arguments i de la defensa que en el context empresarial es fa de la RSE, s'intenta indagar en la formulació de les preguntes que estant enfocades a establir discussió en les percepcions i les perspectives de futur que es visualitzen entorn a la RSE i constatar si existeixen obertures que esdevinguin en possibilitats reals de ser-hi als professionals del Treball Social, partint de la premissa del valor afegit de participar d'aquest diàleg i de ser impulsor-innovador de projectes socials dins aquets marc d'acció.

Al llarg del desenvolupament del treball, les qüestions a indagar, han anat evolucionant, desconstruint-les i tornant a construir-les, quedant definides en cinc:

1. Referent a quin és el caràcter que defineix i s'atorga a la RSC, des de la percepció dels participants en les respostes.

**1<sup>a</sup> pregunta.** La RSE és percep més com a valor econòmic i de comunicació o realment s'observa un procés de canvi cap a formes d'entendre i construir les organitzacions des d'altres valors de responsabilitat social que van sent incorporats en la seva forma de ser, pensar i fer?

2. Referent a l'assumpció "legal" de la RSE, partint del caràcter voluntari de la RSE i la absència d'un marc normatiu "legal", com es posicionen les organitzacions des d'una dimensió ètica, de valors i obertes a col·laboracions amb sectors professionals del "Tercer Sector"

**2<sup>a</sup> pregunta .** Si s'entén el futur de la RSC, no com l'acompliment d'uns mínims ètics/legals, sinó com una exploració transformadora del concepte empresa en i amb la societat ¿professions properes a necessitats i demandes socials com el Treball Social/Educació Social, poden afavorir la creació de projectes d'innovació social creant vincles amb el diferents grups d'interès?

3. Des de la dimensió social de la RSC ja sigui a nivell intern o extern de l'organització, veure quina és la percepció que es té dels valors i competències dels treballadors socials en aquest àmbit d'acció.

**3ª pregunta.** La RSC necessita d'establir diàleg amb altres agents que estant fent presència social.

Si entenem que les empreses tenen una contingut social i cultural important, ¿el Treball Social aporta aquesta visió holística i integral de les persones i la comunitat en processos de gestió del canvi, de dilemes ètics, de transformació de mirades i detecció de sensibilitats?

4. Referent a la RSE en un context de crisi econòmica, si subsisteix a moments de crisi i es mostra com un interès objectiu de les organitzacions que mostren en un equilibri entre mantenir o no perdre competitivitat i reafirmar-se en les preocupacions socials i ambientals que afavoreixen a llarg termini el progrés i la cohesió social.

**4ª Pregunta** . Podem dir que estem en un moment de partida i d'inici possibilitador de punts de trobada i de noves perspectives de participació als professionals de Treball Social dins el marc de la RSE?

5. Visualitzar la percepció i entesa del Treball Social per professionals d'altres disciplines i veure des de professionals del treball social quins són els reptes o perspectives de futur que valoren com a eix directriu.

**5ª Pregunta.** En poques paraules, com s'entén el Treball Social avui i en els propers anys?

#### **4.3. Procés general de recollida de dades**

Una primera emmarcada dins el bloc de producció dades secundàries i que recau en la revisió de literatura específica, articles publicats en revistes especialitzades i altres bases de dades que refereixen a la temàtica de la RSE i Treball Social respectivament i amb la participació de l'autora com a oient en dues jornades entorn el concepte RSC i organitzades:

- Universitat Ramon Llull. Càtedra Ethos. "Diversitat en les organitzacions: dimensió laboral de les persones en el context actual i en la societat del coneixement" (VRSC30) 12 Març 2013
- Universitat de la Rioja. "Jornades Tècniques d'Emprenedoria, Innovació Social i Responsabilitat Social Corporativa" 6-21 Març 2014

La metodologia sistematitzada en la investigació, en la recollida d'informació i en l'anàlisi posterior i discussió de les dades, ha estat un procés emergent que ha esdevingut real a mesura que s'ha anat construint, cal reflexionar vers a la necessitat en propers treballs d'investigació de poder arribar a establir una sistematització més acurada, donat que la crítica que l'autora es fa refereix a una pèrdua de marc referent organitzatiu quan s'ha d'aplicar a un treball d'aprofundiment teòric.

L'estructura del procés es pot definir en les fases següents :

1. Recerca i revisió bibliogràfica de literatura, articles publicats en revistes al voltant de la RSE i del Treball Social .
2. Participació com a oient en: V RSC30 " Diversitat en les organitzacions: dimensió laboral de les persones en el context actual i en la societat del coneixement" cinquena jornada organitzada per la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull i datada el 12 de Març del 2013. Primer contacte de l'autora en el coneixement participatiu com a oient en temes de RSC. (Annex 6
3. Disseny del format d'aprofundiment teòric
4. Primera entrevista a un professional expert de forma exploratòria
5. Participació com a oient en: Jornades Tècniques d'Emprenedoria, Innovació Social i Responsabilitat Social Corporativa" organitzades per la Universitat de la Rioja els dies 6,7,20 i 21 de març, amb el motiu de la celebració del Dia Mundial del Treball Social. Segon contacte més extens en continguts i ponències de professionals i entitats vinculades a la RS i al Treball Social. (Annex 5)
5. Redisseny del projecte d'investigació d'aprofundiment teòric
6. Revisió bibliogràfica i de documentació publicada per part dels ponents presents en les jornades.
7. Preparació entrevista-qüestionari obert semiestructurat.
8. Tramesa petició i recollida respostes de professionals sensibles a la temàtica i (Annex 2)
9. Anàlisi dels resultats en base a les categories predeterminades i posterior discussió.

La selecció bibliogràfica s'ha treballat en un inici partint d'establir coneixements en l'àmbit de la RSE des de la consulta de normativa i bibliografia existent, on la recerca ha estat basada en l'ús d'internet com a mitjà més ràpid per l'obtenció de

la informació donada la proliferació de revistes digitals<sup>2</sup>, de portals oficials<sup>3</sup> i fundacions<sup>4</sup> i foros<sup>5</sup> existents entorn a aquesta temàtica, selecció que ha estat paral·lela a la recerca de literatura específica de l'àmbit de treball social dins el

recurs de biblioteca en el marc de l'universitat de Treball Social<sup>6</sup> i amb la lectura d'articles que vinculen el Treball Social i la RSE des de diferents perspectives i que seran referents per argumentar teòricament la discussió amb les aportacions de participants en les enquestes i ponències.

Les paraules clau utilitzades i més significatives en la recerca documental han estat: RS, RSE, RSC, Treball Social, ètica RSC, legalitat RSC, Treball Social nous espais intervenció, Congrés de Treball Social

La lectura de la bibliografia i l'entrevista realitzada a un consultor de Responsabilitat Social (Annex 4) serveixen de marc per participar en les Jornades que es desenvolupen en la Universitat de la Rioja i que estableix un nou marc referencial per obrir línies argumentatives en el treball d'investigació. Es planteja l'objectiu de conèixer quines són les percepcions reals de la RSE en el món d'empresa dels diferents ponents però amb més interès les del coneixement que en tenen del Treball Social i constatar possibles sinèrgies entre aquests dos àmbits que amb les diferències existents poden trobar focus de treball amb incidència social.

Per assolir aquest objectiu i atorgar més fiabilitat al treball, es prepara un petit guió amb una introducció de les 5 preguntes, basades en aportacions i impressions rebudes pels ponents en les jornades, fet que garanteix en uns mínims unes respostes emmarcades dins aquest context.

La part negativa d'aquest tipus de recollida d'informació resta d'una banda per no poder garantir el retorn de resposta en totes les entrevistes enviades, alguns ponents van sol·licitar poder fer l'entrevista via Skype (Annex 4), però finalment

---

<sup>2</sup> Corresponsables. <http://www.corresponsables.com/>

Compromiso RSE. <http://www.compromisorse.com/>

<sup>3</sup> RSCat. <http://www20.gencat.cat/portal/site/rscat>

<sup>4</sup> Fundación Etnor. <http://www.etnor.org/index.php>

<sup>5</sup> Comunidad Etnor. <http://comunidadetnor.ning.com/>

Forética. <http://www.foretica.org/>

<sup>6</sup> Facultat d'Educació i Treball Social Pere Tarrés. Biblioteca. Recercat.

[http://www.peretarres.org/wps/wcm/connect/peretarres\\_ca/peretarres/webs/biblioteca/home](http://www.peretarres.org/wps/wcm/connect/peretarres_ca/peretarres/webs/biblioteca/home)

només es va poder registrar una de les possibles; i d'altra banda no es pot controlar la tipologia de resposta en quant a contingut.

#### **4.4 Procés de recollida de dades.**

Emmarcada dins el bloc de producció de dades primàries que recull dues entrevistes enregistrades de veu (Annex 4) i 8 entrevistes enregistrades en format escrit (Annex 3). Nou dels professionals entrevistats responen a un qüestionari de 5 preguntes obertes generades a partir de la recopilació d'informació que es va treballar a les fonts secundàries, una de les persones entrevistades va ser previ a la realització de qüestionari, recollint una entrevista oberta a mode introductori de la temàtica RSC.

##### **➤ 4.4.1 Recull de dades secundàries**

Una primera part important documental per dur a terme la investigació ha procedit de les fons secundàries que em vam proporcionar un primer aterratge de coneixement en la temàtica presentada, facilitant la construcció del marc teòric previ i que com explicita Penalva i Mateo (2006,83): "és necessari per assentar els fonaments teòrics de la recerca i per la redacció de l'estat de la qüestió" ; i una segona part va ser ampliar posteriorment aquesta informació amb l'assistència a Jornades específiques i emmarcades dins la mateixa temàtica on s'ha pogut recollir visions, opinions, i debats que han servit per poder establir una discussió més propera a la realitat viscuda, que amb seguint amb paraules Penalva i Mateo (2006,84) s'ha utilitzat com a material empíric o investigació documental, al utilitzar la informació rebuda dels diferents ponents per replicar l'estat de la qüestió definida en el marc teòric del treball.

Les fons documentals per la construcció del marc teòric queden citades en la bibliografia del treball.

Cal destacar que les fons han estat variades tant des del punt de vista de les temàtiques presentades, RSE i Treball Social, com en la tipologia dels documents que seguint la definició de Corbetta (2007) "Un document és defineix com a qualsevol material que proporciona informació vers un fenomen social i que existeix al marge de l'acció de l'investigador" (p.403), s'han separat en dues, unes primeres considerades fons externes per la pròpia autora del treball i unes segones considerades internes per

haver estat recollides pel propi autor del treball en el marc de participant-oient a diferents jornades organitzades en relació a la temàtica i transcrites parcialment les

ponències per no poder disposar a data d'avui la transcripció oficial de la Universitat de la Rioja (i que es considerarà com a fons secundàries d'elaboració pròpia).

Penalva i Mateo (2006:85) refereixen a la "tipologia del material documental en una perspectiva qualitativa és molt variada,(..), Tot són documents d'una societat o grup, dóna informació sobre els valors, les creences i els interessos d'aquells que el van produir o encarregar" on l'ús i l'avaluació ha de seguir uns criteris de qualitat que han de respondre com citen els mateixos autors a: "autenticitat, credibilitat, representativitat i interpretació" (2006:87), fet que s'ha intentat respectar des de la present investigació en la mesura existent per part de l'autora del treball en la incipient experiència en treballs d'investigació.

#### ➤ 4.4.2 Dades primàries i tècniques d'investigació :

La realització del treball des d'una vessant qualitativa i de disseny emergent, argumentaria el fet que la producció de dades primàries, no va estar contemplada en un inici o primera fase, donat que la intenció inicial era establir una investigació des d'un marc d'anàlisi comparat o de revisió bibliogràfica, però es va constatar durant el procés de recerca de fons documentals l'escassa documentació i recerques que vincullessin la RSE i el Treball Social per poder assentar les bases d'aquests tipus d'investigació.

El desenvolupament d'unes jornades tècniques sobre la temàtica del treball i la no disponibilitat de l'obtenció del registre documentat de les mateixes (per la proximitat de les jornades amb l'entrega del treball), va fer sorgir la necessitat de complementar-ho amb la formulació d'unes preguntes obertes que conformen l'obtenció de les dades primàries de la investigació.

L'elaboració de la tipologia de les preguntes s'argumenta per la premissa que la investigació volia recollir impressions i valoracions d'una forma oberta on les persones que han participat en el procés poguessin expressar la seva percepció, optant per un concepte de conversa i que com apunta Vallès (2007, 178) suposa un punt de referència constant i la millor pràctica preparatòria de la realització d'entrevistes professionals.

## 4.5 Obtenció de dades primàries

### 4.5.1 Mostra

A l'hora de fer la selecció de participants es va tenir en compte com Penalva i Mateo (2006:57) apunten que el mostreig parteix d'una selecció d'ells que han tingut relació amb la temàtica d'estudi, una part d'ells ha estat per la presència com a ponents o oients en les jornades i altre per compartir la professió de Treball Social però no haver rebut sensibilització directa vers la temàtica, tot i que si existeix un coneixement previ de la mateixa. Fet que ha estat intencionat per tenir "diversitat de discursos com a element temàtic,(.), amb la finalitat de controlar la variabilitat i així fer més fiables els resultats" (Penalva i Mateo 2006:57).

El format d'entrevista autocomplementat, ha provocat la pèrdua de participació, fet que intentem defensar per la tipologia de treball i amb paraules de Corbetta, 2007:58) : "En investigació qualitativa no és possible abordar un ampli número de casos".

La mostra estava composta per professionals de diferents àmbits, uns amb coneixement i experiència sobre RSC i uns altres sense aquest coneixement,

- Per al primer contacte, es va seleccionar, un professional de l'àmbit de la consultoria en RSC de medi ambient. Criteri seguit : L'expertesa en la temàtica, cerca feta per Internet i que em va adreçar al seu contacte.
- Per a la realització de l'estudi es van seleccionar dos tipus de persones:
  - Professionals ponents i oients assistents a la Jornada...
  - Professionals del TS i ES en actiu sense contacte directe amb la RSC. Criteri seguit: la proximitat de l'autora per haver col·laborat amb altres treballs de forma conjunta.

Variables dependents :

- Conceptualització de la RSE per part dels professionals
- Reptes de la RSE segons els professionals

Variables independents:

- Àmbits professionals que han participat
- Participació activa dels professionals en la Jornada RSC

Del total de mostreig enviat, els resultats han estat d'un total de 27. El total de respostes han estat 10, de les quals 9 han estat recollides a partir de la sol·licitud de resposta al qüestionari tramès i 1 recollida en entrevista personal prèviament als altres participants i que ha facilitat un primer contacte personal amb professional expert en la temàtica plantejada.

Les característiques dels participants d'una mitjana d'edat situada en els 45 anys, responen un 20% professionals vinculats al món de l'empresa, un 30% són professionals vinculats a la docència en l'àmbit universitari, un 40% són professionals vinculats al món social dels quals un 30% en concret al Treball Social i un 1% és expert professional en l'àmbit RSC. Tanmateix i en relació al gènere, un 60% dels participants són dones i un 40 % homes. Dades que queden recollides en les gràfiques 5 i 6 següents:

Gràfica 5: Detall participació del mostreig

Total	Ponents Jornades	Oients Jornades	Externs a les Jornades
Enviats	17	3	7
Resposta	5	2	2
	29%	66%	28%

Font: Elaboració pròpia

Gràfica 6 : Perfil dels participants

CARACTERÍSTIQUES DELS PARTICIPANTS (Mitjana edat-45)			
PARTICIPANTS	ÀMBIT PROFESSIONAL	EXPERIÈNCIA EN RSC	Sexe
P.1 Ep	Assessor càtedra i empresari temàtica Innovació	Si- Innovació	H
P.2 Ep	Tècnic departament internacional	Si-Inserció Laboral	D
P.3 Ap	Doctor docència universitat	Si-Publicacions	H
P.4 Ap	Gerent, assessora i docent	Si-Gènere i Igualtat	D
P.5 Ap	Càtedra universitat	Si-Emprenedoria	H
P.6 TSo	Treball Social- Tercer Sector	No	D
P.7 TSo	Treball Social-SSSS Primària	No	D
P.8 E	Consultoria	Si-Medi Ambient	H
P.9 TS	Treball Social-Exclusió Social	No	D
P.10 ES	Educació Social -Inserció Laboral	No	D

Font: Elaboració pròpia



La següent gràfica ens detalla la lletra i l'ordre numèric adjudicat a cada participant per referir la seva aportació en l'apartat d'anàlisi i discussió:

Gràfica 7: Referències abreviacions:

Participants	P
Ordre assignat	Numèric (1 al 10)
Àmbit Empresa	E
Àmbit Acadèmic	A
Àmbit Treball Social	TS
Àmbit Educació social	ES
Ponent a les Jornades <sup>7</sup>	p
Oient a les Jornades	o

Font: Elaboració pròpia

#### 4.5.2 Instruments

La tècnica utilitzada en la recollida ha estat l'entrevista, s'ha utilitzat en dos formats de recollida d'opinions (més endavant justificat) i entenent-la, com ens diuen Penalva i Mateo (2006,49) com a mitjà que ens permet accedir al coneixements dels fenòmens socials, s'ha volgut seguir una estructura d'entrevista estandaritzada oberta, on la pauta prèvia la marca l'enquesta de 5 preguntes obertes en les que les respostes són lliures, no hi ha codificació prèvia ni elecció forçada de respostes. A destacar que la utilització d'aquest format ha permès, en paraules de Penalva i Mateo, captar una realitat de percepció col·lectiva envers a la temàtica presentada a partir de l'entrevistat que ha actuat com a intermediari pel qual s'ha de passar per poder arribar a conclusions.

Com a recurs posterior per a l'obtenció de la informació es van plantejar dos formats:

- **Un primer d'entrevista oral** que ha permès l'exposició a l'entrevistat i la gravació a l'entrevistador i on el grau d'estandarització és menys estricte, permetent, com anoten Penalva i Mateo (2006), allunyar-nos de l'esquema

<sup>7</sup> U.R. (2014). Jornadas Técnicas de Emprendimiento, Innovación Social y Responsabilidad Social Corporativa. Universidad de la Rioja. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Recuperat el 27 de març 2014 de, <http://catedraunesco.unirioja.es/es/jornadas-tecnicas-emprendimiento-innovacion-social-y-responsabilidad-social-corporativa>

estímul-resposta i deixar de banda el qüestionari establert, fet tot i tenir un focus de temes que s'han pretès abordar, aquests es troben poc estructurats en la mateixa. , això fa establir una crítica a la forma en com s'ha dut les dues entrevistes per part de l'autora de la investigació, donat que no s'ha seguit de forma estructurada al guió de les preguntes preparades i que si bé d'una banda ha facilitat la comunicació i relaxació de l'entrevistat per exposar, d'altra ha resultat més complex a l'hora de realitzar l'organització posterior de la informació obtinguda.

"En la entrevista cara a cara el paper fonamental de l'entrevistador, la seva actuació, el plantejament i la conducció de la relació amb la persona entrevista són fets que marquen la qualitat de la mateixa.(Corbetta 2007:179)

- **Un segon d'entrevista per escrit**, en format qüestionari, que Corbetta (2007:183) denomina "qüestionari autocomplementat" on és el subjecte qui el complimenta sense la presència de l'entrevistador i que en la investigació present ha estat el realitzat per la major part dels participants justificat per la dificultat d'apropament al lloc de residència i la no disposició d'eines tecnològiques per part d'ells que facilitessin entrevistes cara a cara. Com avantatge que el participant és qui omple el qüestionari, però es perd el control de saber si la resposta l'efectua el mateix participant i s'ha perdut la capacitat de control del retorn de la resposta.

En aquets cas, destacar que el qüestionari autocomplementat perd la proximitat i contacte que ofereix una entrevista oral i facilita perdre el control de la mateixa perdent la possibilitat d'aprofundir qualitativament donat que resta a la voluntat de resposta de cada participant. Corbetta (2007) presenta com a positiu la flexibilitat en la resposta com i quan decideixi i sense distorsions per part de l'entrevistador i amb la possibilitat que en el cas de la investigació present ens ha permès accedir a participants en diferents residències que dificulten recollir les dades de forma més presencial, però com a desavantatge comprovada en la investigació ha estat la baixa participació en les respostes i el fet d'haver concretat uns límits d'extensió, reflexa menys debat d'opinió en comparació amb l'entrevista cara a cara.

El format es va presentar en l'idioma espanyol (Annex 1), per la procedència de diferents parts de l'Estat Espanyol de la majoria de les persones que han participat.

Alhora de fer l'anàlisi de les aportacions, l'autora ha traduït al català les respostes per donar uniformitat al treball, intentant ser fidel a les aportacions literals de les persones entrevistades, respostes originals rebudes i recollides en l'Annex 3.

Figura : 5 Format qüestionari. 5 preguntes/reflexions i de resposta breu (Annex 2)

### **5 Preguntas/reflexiones abiertas y de respuesta breve**

El Trabajo Social afronta los nuevos retos que marca la sociedad, como agente social de participación y diálogo, aportando nuevas perspectivas colaborativas de cambio y también motor de iniciativas sociales con la Responsabilidad Social en las Organizaciones estableciendo sinérgias y ocupando una parte de ese espacio híbrido entre Sector Público, Privado, Tercer Sector y Entidades, que permite trabajar en la intervención social des de la innovación, el emprendimiento, la creatividad y la justicia social, colaborando en la transformación social de la mirada con la que nos aproximamos a las realidades existentes. "Explorar nuevos territorios, aprendiendo a mirar con nuevos ojos" como una invitación a establecer nuevas sinergias colaborativas, TS-RSE y no quedarnos con la explotación de lo ya conocido"

**1.- ¿La RSC se percibe más como valor económico y de comunicación o, realmente se observa un proceso de cambio hacia una forma de entender y construir las organizaciones des de otros valores de responsabilidad social que van siendo incorporados en su forma de ser, pensar y hacer ?**

**2.- Si se entiende el futuro de la RSC, no como el cumplimiento de unos mínimos éticos/legales, sino como una exploración transformadora del concepto empresa en y con la sociedad; ¿profesiones cercanas a necesidades y demandas sociales como Trabajo Social/Educación Social, pueden favorecer la creación proyectos de innovación social creando vínculos con los diferentes grups de interés ?**

**3.- La RSC necesita establecer diálogo con otros agentes que estan haciendo presencia social?, si entendemos que las empresas tienen un contenido social y cultural importante, el Trabajo Social aporta esa visión holística y integral de las personas y la comunidad en procesos de gestión del cambio, de dilemas éticos, de transformación de miradas y de detección de sensibilidades.**

**4.- Podemos decir que estamos en un momento de partida y de inicio posibilitador de puntos de encuentro y de nuevas perspectivas de participación para los profesionales del Trabajo Social dentro del marco de la RSE?**

**5.- En pocas palabras, como se entiende el Trabajo Social hoy y en los próximos años?**

**Veure Annex 3:** Recull de l'autora de forma conjunta de totes les respostes rebudes dels professionals

**Veure Annex 4:** CD amb les gravacions de les dues entrevistes recollides presencialment la de durada 42 minuts i amb Skype la de durada de 28 minuts

### 4.5.3. Procediment

El format de plantejament va ser en format qüestionari obert amb 5 preguntes semiestructurades, amb la finalitat de centrar la resposta a la temàtica plantejada. Cal remarcar que en un inici de la investigació el plantejament de recollida de respostes era de forma presencial, personal i estructurada en entrevista curta, però la complexitat de la situació per establir relació amb els diferents ponents va fer necessari recopilar la informació i adaptar el format de recollida de la resposta a les disponibilitats dels participants.

Donada la diversitat professional dels participants, s'ha cregut convenient deixar llibertat de resposta a la pregunta, de forma que la persona argumenti en funció de la seva realitat viscuda en l'objecte d'estudi i partint de que amb alguns dels participants disposem de referències argumentades per l'exposat en les seves ponències dins el marc de les jornades de la Universitat de la Rioja, fet que ha resultat més enriquidor per les aportacions de les respostes i la posterior discussió.

La presa inicial de contacte parteix d'una selecció prèvia de participants en les Jornades de la Universitat de la Rioja, uns com a ponents i altres com a oients, enviant un Mail sol·licitant la participació . La selecció dels participants es va realitzar valorant que fos present una diversitat d'exercici professionals, amb la intenció de seguir el criteri de les Jornades amb ponències de diferents procedències professionals. El contacte es va efectuar via Mail, adreçat directament a la persona, amb una prèvia introducció i adjuntant el fitxer amb el qüestionari (Annex 1 i Annex 2)

## **TERCERA PART : RESULTATS I DISCUSSIÓ**

## Capítol V : ANÀLISI I DISCUSSIÓ DEL DISCURS DELS PARTICIPANTS

L'anàlisi està basat en les reflexions aportades per les respostes de les persones entrevistades i complementades en certs apartats aportacions que alguns d'ells van realitzar com a ponents en el marc de les Jornades Tècniques d'Emprenedoria, Innovació Social i Responsabilitat Social Corporativa organitzades per la Universitat de la Rioja i que van abordar espais i sinèrgies col·laboratives d'aquests conceptes amb el Treball Social.

L'entrevista recull un format de cinc preguntes que en l'anàlisi es presenta recollit en tres blocs i que intenten elaborar conjuntament amb les aportacions una discussió paral·lela amb d'altres reflexions que queden recollides com a cites, i en definitiva reflecteix un nou escenari de presència a diferents actors que treballen pel desenvolupament del benestar social des de posicionament més ètics,

- sent algunes d'elles formulades en el marc del XII Congrés de Treball Social 2013 i que va obrir un espai adreçat a "l'Empresa, Emprenedoria i Innovació. Nous espais de treball" i,
- d'altres procedeixen de conclusions obtingudes dins el marc de la V Jornada de RSC de la Càtedra Ethos "Diversitat en les organitzacions: dimensió laboral de les persones en el context actual i en la societat del coneixement"

L'objectiu serà visualitzar quina és la percepció en l'ambient de l'enfoc de la RSC, des de la voluntarietat o la legalitat, positiu o no i amb expectatives de futur al voltant de la integració de la RSC en el marc d'empreses, entitat i organitzacions, fet que sembla ja esdevenir en un punt d'inflexió i un camí sense retorn adreçat a configurar un nou model d'empreses on l'obtenció de beneficis sigui amb la creació de valor econòmic, ambiental i social per a tots els grups d'interès. Model que obre la porta a d'altres professionals com el Treball Social .

Les aportacions dels diferents professionals que han participat queden recollides en tres grans blocs i que ajuden a endreçar arguments, idees i percepcions al voltant de :

- Posicionament i mirades entorn la RSC. Quina és la percepció que es té del posicionament i abast actual de la RSC.
- El Treball Social un valor afegit en innovació social, empenedoria i RSC. Nous escenaris d'intervenció i espais de sinèrgies en el marc de la RSC.

- La visió del Treball Social al segle XXI, reptes que es plantegen i adequació de competències professionals, formació i eines que es requereixen per establir col·laboracions amb aquests nous escenaris.

### **5.1 Posicionament i mirades entorn de la RSC.**

L'anàlisi de les reflexions presenta la percepció existent al voltant de la RSC en quant a valors atorgats i posicionaments davant d'un nou concepte d'empresa, que estableix les bases per poder iniciar una discussió que argumenti l'existència d'un punt d'inflexió cap a un nou concepte empresarial responsable socialment.

Per emmarcar les aportacions recollides, fent present la definició de RSC recollida en el Llibre Verd (2001) i que la defineix com: "la integració voluntària, per part de les empreses, de les preocupacions socials i ecològiques en les seves activitats comercials i en les relacions amb els seus interlocutors." i que queda ampliada amb la nova comunicació de la Comissió Europea que la defineix com "la responsabilitat de les empreses pels seus impactes en la societat"<sup>8</sup>

D'aquestes definicions es desprèn que les empreses, a l'entrar en contacte amb la RSC, són sensibles a adoptar un compromís integral i integrat en l'impacte que aquesta té en la dimensió econòmica, laboral, ambiental, social, de bona gestió i de govern integral. Integral doncs sembla formar part d'un model d'empresa que afecta a totes les àrees i s'estén per la cadena de valor; Integrat perquè s'incorpora en la gestió, els processos i els procediments.

El "perquè" i el "com" aquest contacte és receptiu i aplicat en el ser i fer de les empreses té punts d'inici diferents. Segurament en la majoria d'elles, però es positivitzen si el procés de contacte i desenvolupament s'acaba adoptant i interioritzant com a eix estructural de l'empresa.

- **5.1.1 Instrumentalització de la RSC o punt d'inflexió. La RSC com a estructura de la política d'empresa.**

---

<sup>8</sup> Corporate Social Responsibility: a new definition, a new agenda for action European Commission - MEMO/11/730 25/10/2011. Recuperat el 7 de febrer de [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-11-730\\_en.htm?locale=en](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-730_en.htm?locale=en)

Partint de les connotacions que té la RSC "voluntària i responsabilitat", un dels aspectes coincidents en les persones enquestades refereix a la intencionalitat inicial que s'atorga a la responsabilitat exercida de forma voluntària i que relaciona les pràctiques que les empreses exerceixen en matèria o sota el paraigües de la RSC més propera a aspectes econòmics, de comunicació i de reputació. Fet que reflecteixen les manifestacions procedents des de tots els àmbits professionals d'empresa que han participat, però amb petits matisos temporals, que ubiquen aquesta percepció al moment present i deixen una porta oberta de configuracions posteriors,

*P.1 Ep "En aquests moments està més propera al món de la comunicació que a una variable estratègica"*

*P.4 Ap "Considero que encara de forma inicial, la RSC es duu a terme per imatge (principalment cap a l'exterior de l'empresa u organització"*

*P.8 E " Depèn de l'empresa és un tema de màrqueting"(..)" De vegades com que les empreses que comuniquem més són les més grans són les que es veuen més, ho porten més des de comunicació. La majoria ho porten des d'un nivell més intern, de recursos humans, departaments de gestió de qualitat, ambiental i ho integren com una norma"*

Però aquest primera naturalesa d'intencionalitat que pot precedir al fet d'establir un primer contacte amb la RSC, tot i que vingui per motius d'imatge, de màrqueting i/o amb finalitats econòmiques, la majoria dels enquestats, coincidint tant aquells més propers a l'empresa com a l'àmbit docent i social, no li donen una connotació negativa aportant i positivitzant la visió de ser una porta d'entrada o de pressa de contacte per iniciar canvis de plantejaments.

*P.2 Ep "La forma en que les empreses entenen la RSC és molt variada i, sens dubte, en ocasions es pot associar a un valor econòmic o reputacional que no necessàriament es pot considerar negatiu"*

*P.9 TS "Penso que encara es percep com a valor econòmic i de comunicació. Ara bé, a l'iniciar aquest camí, les raons inicials pel propi aprofundiment en el plantejament poden portar a posar en el seu centre els valors i la responsabilitat social"*

*P.10 ES "Entenc que en principi les empreses puguin considerar aplicar la RSC"*



*des d'una estratègia de màrqueting, crear una bona imatge a l'empresa o netejar la cara visible d'aquesta. Però estic convençuda que en la pràctica d'això, es pot començar a veure resultats productius"*

Algunes de les reflexions fan referència que amb les motivacions que duen a l'aplicació de la RSC també cal tenir present certes variables influents i que com expressen relacionen motivacions amb la tipologia de les empreses en quant a mida (pimes, grans empreses), sector en el qual desenvolupen la seva activitat, nivell de formació de la direcció de la mateixa, i possibilitat d'establir departaments concrets per treballar la RSC.

*P.1 Ep "Depèn del tamany de l'empresa, del sector de la seva activitat i del nivell de formació dels seus directius"*

*P.8 E "Quan més petita és l'empresa més queda coordinat des de d'alt" (..) "Empreses més grans, per no portar-lo des de comunicació per la mala imatge que donen, creen una unitat de responsabilitat amb un valor més transversal i relació directa amb el director"*

Un aspecte coincident ha estat positivar el fet que les empreses utilitzin motivacions intrínseques al funcionar de les empreses com la competitivitat, el posicionament i la publicitat amb el desenvolupament de la RSC, que són abordats pels diferents professionals amb una visió possibilitadora i que pot tenir beneficis bidireccionals empresa-societat,

*P.2 Ep "Les empreses implementen aquests tipus de polítiques perquè consideren que és una exigència de tota empresa que desitgi estar ben posicionada, des d'un enfoc competitiu, de gestió innovadora".*

*P.6 TS "També crec que a moltes d'elles, els hi pot servir com molt bona publicitat a l'hora de vendre els seus productes, però bé jo crec que això pot ser fins acceptable, doncs tothom sortiríem beneficiats, ells i la resta de la societat. Si a més això anima a que altres empreses ho facin, veient una possibilitat d'obtenir beneficis per la seva empresa, el benefici general s'incrementaria"*

*P.8 E "La RSC afecta a tota l'empresa"*

S'observa que en les aportacions es va incorporant la defensa d'un canvi de paradigma, destacant que alguns dels entrevistats ja situen les empreses en un procés

de canvi en la seva mentalitat, adoptant aquesta forma de pensament i d'entendre l'empresa, sent conscients que treballar des del paradigma de la RSC genera a la vegada un retorn en valor econòmic i social que cal comunicar donat que aquesta forma de fer afavoreix els grups d'interès vinculats a l'empresa. Tanmateix cal destacar el paper que les Pimes realitzen en aquest àmbit, no tenim la capacitat estructural de les grans empreses senten i perceben aquest retorn d'una forma més propera,

*P.5 Ap "En la meua opinió lo segon, la RSC com procés de canvi amb una direcció de pensament i d'actuació amb això ja es dona per fet que aporta valor econòmic i que ja que es fa per suposat hi ha que comunicar-ho, donat que per a molts grups d'interès és decisiu"*

*P.8 E "La RSC ajuda a millorar, a una pressa de confiança. Hi han empreses que ho saben veure i creuen que es important i volen gestionar l'empresa d'aquesta manera. Ho percebo més en empreses mitjanes i petites que en grans. Es normal, parles amb gestors que ho fan perquè toca, perquè ho fa la competència, pel que sigui, perquè ells hi creuen però és només un càlcul"*

Una de les reflexions percebudes en l'ambient refereix a la realitat amb la que la crisi incideix en l'aplicació real de la RSC, cal tenir present que neix amb l'enfoc empresarial de voler garantir paral·lelament la sostenibilitat empresarial, de forma legítima com hem vist en les aportacions anteriors, i és durant el seu procés de desenvolupament que es va adoptant un compromís integral i integrat als nous requeriments socials, però seguint present els paràmetres de sostenibilitat empresarial.

Des d'aquesta perspectiva, els diferents professionals destaquen com afecta la crisi al compromís adquirit, alguns d'ells revelant com a punts febles de la RSC: la manca de directrius estables a seguir com a referències que potencien la seva aplicació i una ralentització en la seva aplicació; d'altres relacionen el fet d'haver integrat en la seva gestió empresarial la RSC, els ha repercutit en positiu, enfortint-les per afrontar les situacions que esdevenen amb la crisi; i per últim altres deixen sentiments d'una sentida manca de suport institucional i financer, que aludeixen al poc reconeixement en favor de les petites empreses, que ja tenen la RSC incorporada per la proximitat en les seves relacions laborals però que en moments de crisi no han trobat més recolzament econòmic en l'administració i sector financer.

*P.1 Ep "La crisi ha tingut conseqüències perniciosos per l'assentament de les*

*dinàmiques RSC en les empreses i les administracions públiques no acaben de trobar una fórmula estable per a la seva potenciació"*

*P.2 Ep "De fet, es podria considerar que moltes de les empreses que han superat o sobreviscut a aquest situació de crisi han vingut implementant polítiques RSC com a part de la seva estratègia empresarial que han contribuït a que siguin més competitives i, en conseqüència, hagin estat en millors condicions per afrontar aquesta difícil situació"*

L'anterior reflexió va molt en la línia de la presència de noves metodologies d'anàlisi de valor, que faciliten poder comunicar el retorn de les inversions no sols amb mirades econòmiques sinó ampliant conceptualització cap a mirades des d'un retorn social de les inversions. Martínez parla del Social Return On Investment (SROI) o Retorn Social de la Inversió i recull les paraules de Crespo: " s'ha de parlar d'inversió social, i no de despesa, donat que no fer-ho té uns costos econòmics i socials molt superiors en el futur" (Martínez, 2013), espai que es pot veure com oportunitats pels professionals del Treball Social a ser-hi present, amb projectes al voltant de crear debats i abanderant processos de sensibilització que generin coneixement.

*P.8 E "El tema de la responsabilitat està en el vent, abans de la crisi ja hi era, però pensàvem que agafaria més velocitat, potser la crisi ha afectat",(..)"Si que hi ha empreses que van començar com a filantropia i s'ha acabat,. Clar és normal, si tu has de retallar el primer que retalles són els diners que dones. Empreses que feien donacions, ho han limitat molt, s'han diferit en el temps algunes pràctiques sobretot mediambientals,. És normal"*

*P.8 E "Les pimes es pregunten com potser que nosaltres ho fem, que realment ens diuen que es el que s'ha de fer però ningú ens ho agraeix, que vol dir: quan necessitem un concurs públic ningú valora això que estem fent, ningú ens ho demana, no es valora quan una empresa gran no ens compra i compra altre que no compleix amb la llei. El problema està en que no trobem el reconeixement d'això que fan i per convicció"*

fet que també, com aporten alguns dels enquestats, deixa constància que una vegada l'empresa inicia el camí cap a un sistema de gestió empresarial responsable socialment, la crisi pot minvar els recursos destinats a aspectes normatius que la certifiquin, però havent fet seva una nova forma de gestió dels actius intangibles assolits, on podem començar a visualitzar el que es considera filantropia o donació i que poden veure's afectades per variables externes (crisi), del que és la

responsabilitat social integrada com a esquelet de l'empresa,

P.8 E "una empresa: jo aquest any deixaré d'estar en el pacte mundial, perquè ara hem de pagar uns diners, no deixaré de fer el mateix però deixaré d'estar a la llista"

Partint de quines són les expectatives que es visualitzen, alguna de les reflexions aborden la RSC com un camp encara poc demandat i que no es veu com una necessitat, fet que planteja un dels reptes a tenir present en les possibles aproximacions que des del Treball Social es vulguin realitzar. No obstant moltes de les aportacions s'ubiquen des d'un enfoc més positiu deixen reflexions d'obertures possibles d'espais de treball. Generant sensacions de futur entorn la RSC, si bé com algú d'ells marca que encara queda recorregut,

P.4 Ap *"Crec que encara ens queda molt per caminar i en aquest sentit soc quelcom pessimista"*

P.4 Ap *"La RSC és una possibilitat per plantejar projectes d'interès."*

P.5 Ap *"Per a molts grups d'interès és decisiva".*

P.8 E *"Estem anant enrere? Anècdota: Set-2008- convidat a unes jornades "nom empresa no transcrit en el present treball". Ara que estem entrant en una crisi, ara vostè això que explica ho continuarà fent?: Perdona, si jo t'he explicat que gràcies a aquest model d'empresa, estic creixent dos dígitos a l'any, ara que hi ha una crisi ho deixaré de fer?, al contrari, ara encara necessitaré que s'impliqui més la gent, que ho donin tot per l'empresa, haurem de treballar com una família, donar les facilitats que siguin perquè la gent se senti de l'empresa "*

P.9 TS *"i més en una conjuntura econòmica en que la societat en general s'està qüestionant el creixement entès en simple clau econòmica"*

P.10 ES *"Està clar que si les persones que treballen per una empresa estimen la seva feina i s'enorgulleixen de formar part de l' empresa rediran molt més i això també es veurà repercutit en els resultats"*

Totes aquestes reflexions, es poden recolzar amb la quantitat de debat existent al voltant de la RSC, ja sigui en foros, revistes especialitzades, blogs que giren al voltant de la temàtica i en iniciatives de trobades multidisciplinàries que s'organitzen a nivells

de comunitats i que marquen un camí a seguir.

➤ **5.1.2 Naturalesa del compromís. Des de la legalitat, els valors o l'ètica empresarial.**

Les aportacions anteriors donen arguments que permeten allunyar el fet d'identificar la RSC com un fenomen, moda o filosofia de gestió, lligada a situacions o contextos de bonança econòmica, atorgant-li la condició d'instrument car i costos. Resultant ben bé el contrari, quedant refermat per les percepcions dels enquestats que ho veuen cada vegada més, com a instrument que resulta imprescindible en un model econòmic basat en la sostenibilitat, i que contribueix també com a mesura de defensa o de reacció davant la crisi.

Això constata l'entesa de la RSC en un altre camí lluny de confusió del que resulta filantropia, donacions, accions socials puntuals i de la responsabilitat legal legalitat i que la posiciona com a essència de l'empresa en la seva estratègia corporativa, des d'un enfoc competitiu i de gestió innovadora capaç de revertir en un retorn social de les inversions realitzades en aquest camp.

La Responsabilitat Social és un compromís que les empreses assumeixen lliurement, que va més enllà o bé és addicional al compromís que és imposat per la normativa jurídica o la responsabilitat legal. En aquesta línia, per tant, no es pot considerar responsabilitat social el fet d'acomplir amb les obligacions legals que pertoca a les empreses, la responsabilitat social no substitueix allò que legalment s'ha d'acomplir, es a dir complementa allò estrictament legal, sent considerat un plus normatiu o d'excel·lència el fet d'anar més enllà.

*P.2 Ep "El cert és que, en la majoria de les ocasions , les empreses entenen la RSC com alguna cosa que va més enllà del merament compliment de la normativa o legalitat vigent. (..) No obstant, és important que aquest enfoc, aquests valors, aquesta forma integradora d'entendre la RSC en l'àmbit de l'empresa s'assumeixi des de dins, des de l'essència de l'empresa, com a part de la seva estratègia corporativa. Sols així la creació de valor i de vincles amb els grups d'interès estarà garantit"*

*P.6 TSo "En les jornades ens va quedar el dubte de si realment algunes empreses estaven adoptant actuacions de responsabilitat social o tenia mes que veure amb complir amb la llei , doncs per lògica en alguns casos crec que tenia mes que*

*veure amb complir amb la legalitat. (..)Va haver-hi alguna institució que si va explicar clarament que era el que exigia la llei i el que ella anava més allà que era el que significava implementar accions de responsabilitat social.(..)De totes maneres crec que el simple plantejament de fer coses positives que beneficiïn a la societat sigui simplement complir amb la legalitat o anar més allà és molt positiu doncs i suposa anar introduint un canvi de mentalitat de passar de veure com esquivo la llei a complir-la o anar més enllà com és el cas de la \*RSC".*

Cal aportar un incís, donat que quan parlem de RSC mentalment visualitzem les empreses mercantils, però diversos professionals ja parlen de la RS oberta a tot tipus d'organitzacions, Responsabilitat Social de les Administracions (RSA), Responsabilitat Socials de les Organitzacions (RSO), Responsabilitat Social de les Universitats (RSU),..fet que demanda a totes les entitats abanderar per igual termes de responsabilitat,

*"La importància de la Responsabilitat Social en allò extern i allò intern. La LISMI (Llei integració social minusvàlid) és la Llei que menys s'acompleix a Espanya. Les empreses del Tercer Sector han fet grans avenços però han d'abanderar més. Si hi ha una llei, les mateixes organitzacions del Tercer Sector han de ser les primeres en demostrar aquest acompliment de la LISMI. La RSE no passa pel simple fet de contractar a persones amb discapacitat per acomplir la LISMI. S'han de contractar persones amb discapacitat per ser coherents i fer un producte/servei adequat al que es diu" (Martínez, 2013)*

Reforçant les aportacions anteriors, el vídeo "What is social innovation?", mostra la interacció existent entre sistemes i les dificultats implícites en el canvi social <http://vimeo.com/60114688>, fet que argumenta la participació i el treball conjunt des de diferents àmbits professionals en accions adreçades a minvar i resoldre dificultats i desigualtats socials per la responsabilitat social que tots hi tenim.

Alguna de les aportacions va fer una puntualització incisiva entorn al debat de la responsabilitat del Tercer Sector. Martínez reflexionava de la necessitat de tenir present com a professionals del Tercer Sector o de l'àmbit social que per treballar professionalment en termes de Responsabilitat Social hem de ser primer coherents en el propi funcionament. Un plantejament a tenir present per part dels professionals del Treball Social, entorn a les mirades que es fan en nom de la RSC en el si de les pròpies professions i en entorns de treball de la disciplina,

*P.8 E "La Lismi és la llei més incomplerta en el sector públic que en el privat. En el tercer sector, igual si tu no tens ànim de lucre i treballes amb una finalitat de fer el bé, tu ja tens una posició o visió ètica i per tant no tens res a dir en responsabilitat social, però...també tens uns temes de gènere que potser no els tens en compte. La teva missió no serà aquest però tu has de poder integrar en la teva missió una manera de funciona i fer.... Si tu entitat social vols ajudar a empreses a gestionar la seva responsabilitat social, tu hauries de ser un expert en temes de responsabilitat social, no tècnicament però si exemple.*

Debat que també puntualitza vers les Administracions, i que en aquest context de retallades en Drets i Serveis que conformen part de l'Estat de Benestar, no les eximeix sinó que haurien de ser les promotores en aplicar en el seva estructura la RSC com a esdevenir ètic, funcional i social. El Treball Social en la recerca de nous espais de treball ha de poder establir anàlisi, diàleg i denuncia de males praxis si vol establir col·laboracions en termes RSC des d'uns principis d'ètica i valors professionals.

*P.8 E "En el sector no lucratiu, no governamental i les administracions cauen en creure que no els hi fa falta, perquè ja és una cosa en l'implícit que es troba en el nostre ADN, valors i d'entrada no han cregut que els hi fa falta. La dolenta és l'empresa que fa falta fer aquests temes i nosaltres no, aquest ha estat el gran error. El sector públic que passa si hi ha un escàndol i ja es porta a l'àmbit judicial que es qui jutjarà, però nosaltres tenim uns valors que som impecables, en canvi l'empresa si alguna cosa va malament la persona té la responsabilitat. Fer una empresa que eviti que passi, l'Administració Pública s'escuda que en ser funcionaris, tothom ho te dintre, però tu has de fer realment que això es visqui i monotoritzar-ho, que formin part de la realitat aquests valors i com faria l'empresa treballar i abordar que hi han males pràctiques i abordar-les.*

A mode de conclusió d'aquest primer punt, Gómez, Messeguer i Avilés, ens inquireixen a una reflexió amb la pregunta : com no anem a formar part d'un àmbit professional com és la RSC on se'ns permet fomentar la solidaritat social, l'ètica professional i els drets socials? (Gómez; Messeguer; Avilés, 2013:1284)

## **5.2 El Treball Social, valor afegit en camps d'innovació social, empenedoria i RSC. Nous escenaris d'intervenció i sinèrgies col·laboratives.**

Abastir i atendre els àmbits de treball en responsabilitat social, demanda d'una multidisciplinarietat i de treball col·laboratiu, que aporti valor positiu per la especificitat

de cada professional al compartir el seu coneixement. Han de conjugar-se en crear dinamisme en els espais professionals. El treball social no pot ser aliè a fomentar des de la RSC la solidaritat social, la ètica professional i els drets socials, obrint un nou pas d'acció que requereix de participar en noves formes d'acció.

Des de la innovació social, l'emprenedoria social o el treball per compte aliè es faciliten nous espais de treball conjunt i generadors de projectes que esdevinguin en oportunitats.

Partint de recuperar en aquesta part del treball, la definició tal i com la Comissió Europea entenia del concepte d'innovació social" i que ja es va presentar a l'apartat 3.1 del present treball (p. 34),

➤ **5.2.1 Aspectes que dibuixen reptes al treball social en el camp de la innovació social i la RSC**

La identificació del Treball Social més propera a l'esquerra i a la defensa d'un estat de benestar públic, s'enfronta a reptes que els defineixen factors com: la reducció d'aquest estat de benestar assolit; els retalls pressupostaris en polítiques socials en tots els àmbits de protecció social; una tendència de canvi on predomina lo econòmic del mercat front els drets socials, sumat a una involució cap a la privatització i la beneficència.

Lima Fernàndez (2014) ens apropa a tots aquests factors, agreujats per la tendència a un deteriorament de les condicions laborals (precarietat, flexibilitat, atur amb difícil reinserció,..) i que els professionals del Treball Social, viuen com a professionals en l'atenció a les persones però també en primera persona.

Requereixen que el Treball Social esdevingui des d'un punt de vista d'acció social, actor d'iniciatives en la defensa d'un model de protecció social<sup>9</sup> i sigui impulsor de moviments ciutadans<sup>10</sup>, però també a la recerca de nous desenvolupaments professionals i que en paraules de Lima Fernàndez (2014) han d'anar acompanyats d'una actitud creativa, innovadora i proactiva que arranqui de col·laboracions, de

---

<sup>9</sup> <http://www.cgtrabajosocial.es/alianza>

<sup>10</sup> [http://www.cgtrabajosocial.com/Marea\\_Naranja](http://www.cgtrabajosocial.com/Marea_Naranja)



treball en xarxa, potenciant la participació de les persones amb les que treballem i desenvolupant eines específiques per la intervenció i la investigació on-line.

- Amb la RSC s'obre un nou espai de treball pels professionals del Treball Social, on la innovació social no és exclusiu d'un àmbit sinó que qualsevol professional pot fer aportacions, accions o projectes en aquest camp,

P.4 Ap. "Crec fermament que des de totes les professions es pot afavorir la creació de projectes d'innovació social, no només des de les que tenen el cognom "social". La meva experiència em diu que tot depèn de la persona que hi ha al darrera, més que de la professió que realitza.

P.5 Ap *"Estic totalment d'acord amb això, considero que hi ha un camp enorme per explotar i que poc a poc s'aniran produint projectes molt creatius i innovadors en pràcticament totes les àrees de RSC."*

P.6 TSo *"Per descomptat, professions com el T. social o l'educació són professions que treballen pel canvi social, per millorar la societat en què vivim, per incrementar el benestar de les persones, per la justícia social, per l'apoderament de les persones, etc. Per tant qui millor per crear aquests projectes innovadors dirigits a tot això."*

- Les aportacions del Treball Social a la RSC, valor afegit?

Algunes de les aportacions defensen la presència del treball social referenciant a l'enfoc que poden aportar a la RSC, en valors professionals i competències. Si es pot innovar fora de lògiques de mercat, el treball social té altres visions a aportar, que van des generar altres mirades en els equips de professionals i treball, sent acompanyants i des de l'assessorament en processos d'inclusió social, de salut psicosocial, gestió de la diversitat, entre d'altres,

P.2 Ep. *"Sens dubte aquests professionals afavoreixen que l'enfoc i l'àmbit d'aplicació de la RSC, tant en el camp d'empresa com d'entitats i institucions, sigui el correcte, adequat i suficient."*

P.3 Ap. *"Com no hem de formar treballadors socials que puguin anar a Recursos Humans d'una empresa per dir-lis: "mira jo m'encarrego a més de tot el que signifiquen tràmits (perquè el treballador social no deixa de ser un buròcrata la major part de les vegades), m'encarrego també de fer una part creativa de*

*relacionar l'empresa amb la part de prestigi que va associat a la marca a l'hora d'associar dons que aquest iogurt té una sèrie de prestacions complementàries amb el que produeix que té a veure amb una producció ecològica, pots fer des de la relació de l'empresa, que en si mateix és una empresa d'inserció transformadora de realitat social fins una empresa tradicional, petita, Pimes que et contracta a tu per què a més de saber tot la part de gestió de persones,...tu saps fer una sèrie d'estratègies de venda, on ets més creatiu que el psicòleg o que el d'empresarials que li han ensenyat a fer màrqueting però que no té la sensibilitat de la part social."*

Les percepcions recollides, les podem trobar en molts altres professionals que aposten per crear valor en les accions RSC, Martínez des de l'aposta per "una integració laboral que no sigui de mostrador" defensa fer "pedagogia des d'un treball de valors i on els emprenedors socials i aquells que aporten valor social anant més enllà dels mínims legals són els més rellevants" afegint la repercussió que té en SROI "Quant més sigui treballat el valor més facilitats trobarem actitudinals en tots els grups d'interès." (Martínez, 2013)

*P.8 E "Les empreses necessiten d'un suport darrere a la persona e en contracten, sinó funcionen.(..)La barrera al contractar persones amb discapacitats, estar en eliminar aquestes pors, si la persona no s'adapta treballar la possibilitat de contactar un altre: element de seguretat de l'empresa de sentir-se acompanyat, es fonamental Projecte Incorpora de " La Caixa" ha estat molt positiu. El suport de la Caixa "projecte Incorpora" ha fet que moltes empreses que mai s'ho havien plantejat"*

- Ampliar i adaptar les competències professionals en innovació i RSC

*P.1 Ep "Els treballadors socials haurien d'estar capacitats per liderar processos d'innovació social en l'empresa"*

*P.4 Ap "Obvia dir que hi ha professionals com els i les Treballadores Socials que tenen molt a dir en aquest àmbit, però en aquest cas també ells/elles han de fer un esforç per "apropar-se" al món de l'empresa que, en principi, els és aliè (d'aquí el naixement de l'assignatura que imparteixo en Treball Social i empresa ).*

*P10 ES "Crec interessant que els professionals de l'acció social generin projectes per donar idees innovadores a l'empresa, ser els assessors socials en estratègia de salut social de l'empresa."*

- Defensa de l'Estat de Benestar i dels serveis protecció pública però obrint nous paradigmes de treball.

En aquesta recerca de noves formes/iniciatives per lluitar contra les necessitats socials i desigualtats, el treball social es defensat com un professional possibilitador d'iniciatives en aquest camp, però que alhora li requereix de fer-se un lloc i estar present en els nous àmbits on es poden desenvolupar aquestes iniciatives i que potser es demana d'obrir el camp de visió,

*P.1 Ep. "Malgrat tot, durant els anys de bonança econòmica es va produir una deriva en el procés formatiu i en l'exercici professional que va ancorar el paper del treballador social al concepte de l'estat de benestar, fet que ara la seva relació i la seva presència en el món empresarial és molt limitat. I sense estar, és difícil canviar la forma de fer".*

P.9 TS "Crec que aquestes dues professions pel coneixement de les necessitats i demandes socials, de la insuficiència o no adequació de moltes polítiques socials, de la xarxa d'organitzacions que actuen en l'àmbit social, disposen del substrat necessari per gestar projectes i aglutinar a diferents agents socials al voltant d'ells."

### ➤ 5.2.2 Analitzant espais de diàleg i punts de trobada col·laboracions binomi treball social-empresa en el marc de la RSC.

Per emmarcar aquest punt, s' intenta visualitzar quina és la percepció que es té d'un espai de treball real que possibiliti la presència del Treball Social al voltant de la RSC i les empreses. Com autora del treball, es va plantejar la pregunta des d' una mirada personal d'establir espais de treball des d'una relació de sinèrgies i agafant com a marc referencial la definició de sinèrgia: "Del grec συνεργία, cooperació. Acció de dos o més causes l'efecte de les quals és superior a la suma dels efectes individuals (RAE) que estableix una base de treball col·laborativa que aprofiti i maximitzi les qualitats individuals per sumar (la visió holística del Treball Social dels aspectes socials i les bases de la RSC).

Fent una crítica constructiva a com ha estat el plantejament de la pregunta, es pot apreciar que s'ha traslladat el pes de la iniciativa, la necessitat i fins i tot la

responsabilitat d'obrir diàleg a la banda de les empreses i la RSC, però algunes de les opinions dels enquestats ens fan veure i ben argumentades que l'apertura també ha de procedir de la banda del Treball Social.

Reflexió que l'autora considera com una debilitat professional i que com ens expressa Díaz i Urruticoechea (2013) debilitat que es caracteritza per una "escassa identitat cultural de la professió amb un imaginari social i empresarial que no advoca per les nostres intervencions en altres contextos, pel poc o nul coneixement de nous camps d'intervenció social que ens porten a un encasellament en l'acció estatal i moviments organitzatius i per un desconeixement de la plataforma laboral de la RSC, del teixit empresarial i les seves particularitats en acció social"

Alguns dels aspectes que els entrevistats han destacat han estat d'una banda clarificar que el fet d'establir diàleg i interacció ha de partir de l'obertura des de els diferents actors, doncs no és exclusiu d'aquells que volen treballar en el si de les seves organitzacions la RSC ,

*"Responsabilitat Individual i Valentia. No s'ha de passar tota la responsabilitat a altres agents, sovint eteris i sense noms concrets. La veritable inserció comença per un mateix, com a ciutadà, promovent debat, promovent que el veí empresari pensi al respecte, promovent aquest tipus de qüestions en la pròpia empresa, escola, amics. Per això s'ha de ser valent." (Martínez, 2013)*

també ha d'existir una obertura per part dels professionals del Treball Social. Transmetent la seva aportació de valor i permetent-se liderar aquells processos de gestió del canvi en les diferents àrees de la RSC. D'una banda per la seva raó de ser i el seu coneixement holístic del context social, i d'altra banda per la creença en el paper que ha de tenir el Treball Social en el desenvolupament de la co-responsabilitat, la conscienciació i la promoció de la solidaritat social i econòmica en moments on les dificultats i tensions laborals tenen efectes transversals en la cohesió social,

*P.1 Ep "L'obertura ha de ser mútua. Si no hi ha una interacció real i si el treballador social no assumeix un lideratge individual i col·lectiu en el procés de gestió del canvi aportant valor, és complex que la visió holística sigui suficient com per motivar processos de col·laboració."*

Algunes de les aportacions afirmen el paper fonamental del Treball Social en aquest àmbit, fet que cal reflexionar en paraules de Asensio (2013) vers al repte de reinventar

-se, mantenint la identitat que aporta el marc teòric i la sistematització de la pràctica professional de Treball Social, que li permet apropar-se a altres espais d'exercici de la professió. Podem parlar de recuperar un treball social creatiu que pot ser una oportunitat per treballar les necessitats socials, generar alternatives i portar-les a termini. "tota crisi porta a la reflexió i a una angoixa existencial doncs elles són el motor dels canvis" (Kisnerman, 1998; dins Asensio:2013,1353)

*P.2 Ep "Per descomptat, perquè s'entén que aquest és el paper fonamental del Treball Social especialment en aquest context soci-econòmic actual on les circumstàncies/problematiques que envolten a l'empresa poden tenir una repercussió directa o indirecta en les persones que la integren*

Diferents mecanismes han estimulat la difusió de la RSC com iniciatives de les comunitats, dels consumidors, dels mitjans de comunicació, s'associacions empresarials, de governs i entitats del tercer sector i societat civil.

Cada vegada trobem amb més presència, conceptes com contracte social i ciutadania empresarial, als que cal atendre des de la perspectiva empresarial. Conceptes que incideixen en la co-relació que existeix entre risc-responsabilitat isostenibilitat i que, en relació a algunes de les reflexions de les persones entrevistades, es requereix de les empreses: posicionaments flexibles, oberts a les demandes de la societat civil i de comptar amb l'anàlisi i les intervencions multidisciplinàries que poden ajudar a preveure plantejaments equivocats.

Es destaquen les aportacions que en aquest camp pot aportar la presència del treballador social, per la seva polivalència professional que s'emmarca en les actuacions definides en el codi deontològic del COTSC, de contribuir al desenvolupament de la professió per tal de respondre adequadament a les noves demandes de la societat<sup>11</sup> i en la seva responsabilitat envers ella<sup>12</sup>,

*P.3 Ap "Si tu fas una reflexió vers el Treball Social en l'empresa, jo crec que hi ha un tema molt apassionant i molt interessant de recuperar per una banda la discussió que te el Treball Social és un professional polivalent, parlar de la idea d'un nou contracte social, de ciutadania empresarial, estem en un context on el rol ciutadà-consumidor som més actius com a consumidors.*

---

<sup>11</sup> Codi Deontològic COTSC. Capítol 2.3

<sup>12</sup> ídem. Capítol 6.1

*P.5 Ap "La RSC sota uns principis fermes considero que ha d'estar sempre totalment oberta al diàleg i adaptar-se de forma flexible als canvis que es produeixen en la societat i en l'economia. A més, al meu entendre, ha de ser analitzada i intervindre de manera multidisciplinària sempre, en una Societat cada vegada més plural i diversa sols amb la intervenció des de diferents àrees i disciplines, així com amb respostes complexes es proporcionen solucions valuoses i eficients.*

La consideració de l'empresa amb un alt contingut social i cultural sembla un marc favorable a iniciatives de RSC amb la col·laboració del Treball Social, Lozano Soler parla de: "Llocs socials on és possible establir vincles i crear identitats en relació amb determinades finalitats,(..), així com també generar un valor afegit entès i viscut com l'aportació personal - arbitrada organitzativament -, a la societat i al bé comú D'aquesta manera, conclou Lozano Soler, "les empreses i organitzacions podrien arribar a ser també un espai ètic, entès ara com un lloc social on, a partir de les seves peculiaritats, es configura un Ethos com a espai per la innovació, la cooperació i la responsabilitat". (citada en Cortina, A. 1997, p 74), i que és pot veure recollit en algunes dels aportacions,

*P.10 ES "Fer les empreses més humanes, veure dins arribar a tenir contacte amb les seves treballadores, però també fer-se present en la comunitat, s'està parlant del comerç de proximitat" com a responsabilitat dels clients a comprar en tendes properes,...i on estaria la responsabilitat de les empreses...fer més proper el seu acostament a aquella comunitat, on estaria la mirada social? Que poden fer les empreses en la comunitat més enllà de generar ocupacions, (que no és poc)".*

Una bona mostra d'aquesta obertura de diàleg i de recerca d'una entesa i de nous espais de treball que vinculin aquests àmbits professionals, és manifesta en l'organització d'unes jornades tècniques específiques i dins el marc de la celebració del dia mundial del Treball Social per la Universitat de la Rioja i que des d'un context d'Innovació social, emprenedoria i RSC s'incorporen ponències que faciliten iniciar aquest diàleg des de la participació de ponents que s'ubiquen en diferents àmbits professionals i laborals i que mostren que la relació del Treball Social i RSC esdevé present en iniciar aquest recorregut,

*P.6. TSo "Clar i per descomptat els casos que ens van presentar en les jornades d'empreses que estaven incorporant la \*RSC en les seves preses de decisions, la*

*majoria eren T. socials o persones relacionades amb el social les que aportaven aquestes idees."*

➤ **5.2.3 Context possibilitador de noves perspectives de participació. Un treball de sinèrgies**

Moltes de les reflexions de les entrevistes ens han transmès que, treballar des de paràmetres de RSC ja és en si una mirada d'Innovació social, que contribueix a construir una empresa més solidària i més compromesa amb la realitat social, promocionant la necessitat de la participació voluntària de la mateixa en la comunitat, però tot i que la evolució és ascendent, encara mantenen dubtes i costa separar la necessitat de treballar en aquests termes a la necessitat en moments de crisi.

Algunes de les impressions manifesten que el Treball Social com a professional compromès amb aquesta realitat sembla estar cridat a omplir un espai de treball des d'esquemes col·laboratius amb d'altres professionals, treballant per projectes però també sent-hi present en el diàleg que envolta a la RSC.

*P.2 EP "Probablement així sigui. Potser la situació que ara vivim sigui la més propícia per iniciar aquesta marxa, fonamentalment, si aquest enfocament, des de l'àmbit empresarial es fa enfocant al RSC com un factor d'innovació en la gestió, com un factor de competitivitat."*

Les aportacions del Treball Social estableixen un valor afegit, en aquells projectes que es puguin desenvolupar des de la dimensió social interna de la RSC i en la seva relació amb els treballadors, tanmateix des de la dimensió social externa i en la relació amb la comunitat, es poden treballar generant sinèrgies empresa-comunitat, i més en uns moments on la situació del context a tots nivells demana de noves perspectives de participació i de treball des de la proximitat. Estem en un moment de partida i d'inici possibilitats de punts de trobada, però des de la consciència que han de partir de ser promotors d'aquelles trobades,

*P.4 Ap "Més que en un moment de partida considero que estem en un punt de "pujar-nos en l'última estació". La Responsabilitat Social és un camp ja treballat des de diversos àmbits...el tren fa temps que camina sol així que per què esperar més? Hem de tenir en compte que NO és un camp demandat per les*

*empreses...no és una necessitat (i menys en aquests temps)...però sí una possibilitat per plantejar projectes de interès."*

*P.6 TSo "Si, totalment, encara que és un treball que crec haurà de partir des de nosaltres oferint a les empreses aquesta nova mirada i forma d'actuar i caldrà ser molt hàbils perquè aquestes empreses vegin avantatges o beneficis que li va a aportar aplicar la RSC en les seves empreses".*

Alguns aspectes a considerar i que treballar des de la sinèrgia demanda :

- d'establir diàleg amb altres actors, fet que permet estar en contacte amb la realitat social. La responsabilitat social s'obre com oportunitat de diàleg amb els grups d'interès, els treballadors socials treballen des de diferents sectors amb informació a l'abast i actualitzada que permet tenir capacitat per establir diàleg, el fet de col·laborar amb altres entitats dóna nous punts de vista i més perspectives d'entesa.

Avui en dia sovint el diàleg ha evolucionat cap a la societat de la informació que si bé com puntualitza Martínez "genera espais de comunicació (no sempre de diàleg), si que representa un punt de partida on poden participar els diferents grups d'interès (clients, proveïdors, treballadors, veïnatge, administració. I entre d'altres els professionals del treball social), espais,(..), per generar coneixement i conèixer expectatives" (Martínez, 2013)

*P.1 Ep "Podem dir-ho. És més; estem obligats a transmetre aquest missatge. Però les paraules han de veure's acompanyades dels fets per part de tots els actors del sistema, i, per descomptat, per part del món del Treball social en un sentit ampli."*

- treballar amb altres àmbits completa l'acció que es fa i la millora. La acció pot ser més diversa i fa pensar i actuar des d'una perspectiva més àmplia. Cadascú treballa en diferents àmbits des de la seva expertesa i tot suma.

*P.3 Ap "La relació que hi ha entre el Treball Social i el món de la RSC, quines són les teories que s'han construït vers la RSC, que tenen un caràcter polític fonamentalment des de l'any 2000. Hi ha un costat de la política anterior que té a veure amb el context de les organitzacions socials, doncs per exemple la RSC és també el discurs de "Ropa Límpia", o també els discursos de la gent*



*que parla de consum responsable i després arriba l'U.E. i fica la gran marxa: el Pacte Mundial de Nacions Unides, el Global Reporting. Que és tot això i com el Treball Social té alguna cosa a dir. De fet el Treball Social seria la disciplina dins de les Ciències Socials que atén a la persona en situació i que ha de tenir una especial rellevància en qualsevol context.*

*P.8 E "Cada vegada les empreses s'assemblen més. Les diferències estant que l'empresa té clar que és la RS, que s'hi juga, com calcula el retorn, els perquè i potser que vulguin anar legitimant la seva ubicació en el mercat."*

- nous equilibris que neixen en la mesura en que es creen noves sinèrgies. Les parts han d'entendre com funcionen, i s'ha de veure com ha de funcionar aquest nou programa que es construeix. S'han de trobar equilibris. És important per tant tenir clar què es vol fer, com i què pot aportar cadascú i fer esforços per donar-se a conèixer i conèixer els altres participants. Però això demanda de canvis en les estructures empresarials i de l'aproximació del Treball Social a àmbits no tant coneguts,

*P.9 TS "Vull pensar que sí, donat que estem en un moment de canvi social, en que les velles estructures empresarials no estan donant resposta ni a les necessitats socials, ni tampoc als purs interessos empresarials de les companyies, quan menys a mig i llarg termini."*

*P.10 ES. "Crec que estem en un inici...i crec que els professionals del sector han de començar a perdre la por a trepitjar les empreses i saber vendre que en "lo social" tots guanyen, que no és una qüestió de caritat sinó de responsabilitat i canvi de paradigma d'actuació"*

### **5.3 Entorn al Treball Social del Segle XXI**

La pregunta formulada a les persones que van participar a l'entrevista, tenia la intencionalitat de facilitar al voltant de les seves aportacions i reflexions, l'obrir diàleg amb la professió del Treball Social de com s'entén en aquests moments i en els propers anys. Trencant amb encasellaments que permetin al professionals desenvolupar la seva professió en la seva totalitat i competències.

Cal llegir les aportacions de les persones que han participat, en clau de ser una construcció que cadascú d'ells interpreta des de la seva proximitat professional i creences, però que al llarg de l'anàlisi i discussió realitzats podem veure que no dista de diàlegs que es deixen sentir dins el mateix camp dels professionals del Treball Social en diferents congressos, blogs, i espais de trobades professionals,

*"S' ha parlat de noves capacitats, de nous escenaris laborals, de noves formes organitzatives, de nous instruments i eines. Ara bé, tota aquesta sèrie de novetats creiem que han d'estar impregnades per una idea de traçades fortes: EL TREBALLADOR SOCIAL EN UNA SOCIETAT QUE ALGUNS L'ANOMENEN POSTMODERNA, ALTRES POSTCAPITALISTA, I D'ALTRES TECNOLÒGICAMENT AVANÇADA, SEGUEIX SENT UN AGENT DE CANVI SOCIAL" (CGTS, 2013)*

Fins aquesta part d'anàlisi del treball, les aportacions dels professionals que han participat en l'entrevista, deixen la percepció d'estar assistint a una conscienciació progressiva de l'assumpció de les responsabilitats econòmiques, ambientals i socials que es deriven de les accions directes o indirectes per part d'empreses i organitzacions i dins el marc de la RSC.

*"No estem en una època de canvi sinó en un canvi d'època": aquesta frase evidencia la percepció dels participants davant un canvi de valors i un canvi en la forma d'entendre i fer negocis. Es passa de fe negocis a fer empreses i s'entén la RSC no com anecdòtica sinó com sistèmica." (Aportacions de les organitzacions participants V RSC30)*

Si hi ha aquesta percepció d'inici de sensibilitats al voltant de la RSC, sembla doncs necessari preguntar-se si cap entendre que hi sigui present en aquest diàleg el Treball Social. Gómez, Messeguer i Avilés (2013), estableixen el focus d'atenció en el paper que aquest ha de desenvolupar dins aquest nou context, com un nou àmbit d'actuació per a la professió i que li permet ser alhora, un professional que interpel·li des de nivells d'anàlisi que es mouen en l'exo sistema i on participen d'altres àmbits i sectors professionals generadors de corrents i accions incidents en cultures professionals al voltant de la pràctica reflexiva i ètica que comporta la RSC.

### ➤ 5.3.1 Recull de reflexions al voltant del Treball Social del present i futur

Contextualitzat en un moment on la defensa dels drets socials ha de ser un compromís d'acció ineludible i d'obligat accent reivindicatiu per part del Treball Social, aquest

tercer bloc posa en anàlisi i discussió la realitat de poder incidir en aquest compromís, des d'altres camps d'acció que per la seva connotació de lucre, negoci, empresa i benefici hem allunyat com a tabú pel Treball Social. Sembla ara un espai per obrir perspectives donada la repercussió i incidència directa o indirecta i de forma transversal que aquest sector té en molts dels aspectes socials que conformen la societat, alguna de les respostes recollides giren al voltant d'aquest canvi de paradigma,

*P.3 Ap "Quin és el camp tabú, doncs tot el que parla de lucre, empresa, negoci, diner, és com si fos un territori vetat al treball social o a la formació del treball social. I això és un problema el que fas és que ja tanques, si hi ha tres camps per després trobar feina, doncs ja hi ha un que ja el tanques i és el que realment és dinàmic, els altres dos estant col·lapsats, perquè hi ha un bloqueig, no hi ha diners per contractacions noves, no hi ha diners per a subvencions per la creació de les entitats del tercer sector que han viscut d'aquesta forma i doncs en aquest lloc hi ha un problema de diagnòstic.*

*Un altre problema de diagnòstics és, potser remuntar-se a com era el treball social d'empresa en el seu moment, estava en aquest context perquè era el que contractava, no hi havia un tercer sector que fes contractes des de la solidaritat o des d'un teixit diferent. Llavors jo crec que estem en altre punt d'inflexió i paral·lel a això, les formes de les empreses també son diferents. Treballar la relació que hi ha entre el Treball Social i el món de l'empresa.*

El discurs recollit sembla orientat també a un Treball Social que no pot quedar al marge d'aquest diàleg, adaptant i ampliant competències, funcions i formació en el seu perfil professional que li permetin ser-hi,

*P.4 Ap "El Treball social institucionalitzat deixa pas al Treball social en l'empresa...i perquè no ens enxampi "fora de lloc" hem de seguir formant-nos en eines empresarials i deixar-nos seduir per projectes d'emprenedoria.*

Obrir altres camps de presència i més quan es troben vinculats al Sector Privat provoca reticències professionals, que Ferran, Gallo i Segú (2013) i partint d'un estudi realitzat del perfil professional del Treball Social deixa sobre la taula la disjuntiva en la qual sovint es troben els professionals al voltant del : " Ser i hem de ser: un binomi que ens mobilitza, ens tensiona, de vegades ens disgusta però sempre ens ajuda a créixer" i on la incertesa del moment actual i del mercat laboral, que també afecta al Treball Social, planteja en paraules del mateixos autors que "potser ha arribat el

moment per avançar en la recerca de nous espais d'intervenció bé per la intersecció entre allò públic i allò privat, bé implementant iniciatives mitjançant l'exercici lliure de la professió".

- De gestors de canvi a agents de canvi

Les referències de com s'entén el Treball Social avui i en els propers anys, permeten poder anar establint un marc de discussió en relació a debilitats-fortaleses-amenaces-oportunitats que el Treball Social té en aquest camp. Un treball des de diferents camps d'actuació faciliten el visualitzar i sorgir de propostes que generin formes de fer política social des d'àmbits no tant propers. Representa un treball des de les competències però incorporant nous coneixements i experiències professionals, partint de l'àmpli perfil professional del treballador social que el caracteritza per la flexibilitat, adaptació a les necessitats i demandes de la societat en un ampli ventall de contextos i la polivalència professional dins un marc d'especialització.

Tot i les diferents procedències dels professionals que han participat, sembla existir una coincidència en tots ells en com veuen el Treball Social i que li demanden un paper més actiu davant el procés de canvis que la societat està vivint,

*P.1 Ep " És el gestor del canvi, Potser no l'arquitecte, però si el professional clau per la seva execució"*

si bé l'aportació percep el treballador social com un gestor de canvi, pot esdevenir més la percepció de ser professional clau al voltant del treball social que les paraules de Ferran, Gallo i Segú (2013) recullen com agents de canvi, coincidint també amb el reclam del XII congrés del CGTS, i que transmet una actitud més activa en la construcció d'aquest canvi: "En els nostres relats acompanyem aquest component vocacional amb la idea de ser agents de canvi. Aquesta percepció positiva, que uneix i aglutina a la professió, responent tant a la naturalesa del Treball Social com a les motivacions que sustenten la vocació.

El treball social és una professió que té per objecte la intervenció davant les necessitats socials per promoure el canvi" (Ferran; Gallo; Segú, 2013) posicionament que comparteix una de les treballadores socials entrevistades i que li parla del treballador social com actor protagonista en aquest canvi,

P.7 TSo " *El treballador social és l'actor protagonista del canvi*".

P. 2 Ep " *Com una forma d'anticipar-se i d'afrontar els canvis, principalment els que afronten les persones al llar de la seva vida professional i que tenen una repercussió més o menys intensa en la seva vida professional, en el seu entorn, en la comunitat en la que conviuen, etc.,..*

Aportacions que ens trasllada a repensar el rol del treballador social en el procés de canvi, i que Freire (1990) situa en un rol que " es desenvolupa en un terreny més ampli, on el canvi és un dels aspectes,(..), i el treballador social actua, junt amb d'altres, en una estructura social" i que ha de percebre la seva tasca, en paraules de Freire com "aquella que per mitjà de l'esforç crític i conjunt permet la revelació de la realitat per a tots els que treballen en ella" contribuint a "desenvolupar oportunitats per la formulació de problemes que impliquin un desafiament pel grup amb el qual s'està comunicant" (Freire, 1990:60)

- De la institucionalització a la presència en d'altres àmbits

Es pot apreciar com algunes de les reflexions recollides fan palès l'encasellament social institucionalitzat del professional assistencial de necessitats-demanda-recursos, i que Zamanillo (1999) citat per Navarro (2013) expressa:

*(...) La definició així plantejada ha creat una tipologia d'exercici professional molt restringit a la gestió dels recursos i, a la llarga, problemes d'identitat en els treballadors socials. La confusió amb la matèria de Serveis Socials, que es va posar de manifest en el VI Congrés de la professió celebrada en Oviedo en 1998, és una de les manifestacions d'aquest problema que encara s'arrossega (Zamanillo, 1999:21)*

reflexions que va acompanyades d' una crida que requereix del Treball Social altres posicionaments i més visibilitat en una societat de canvis, que complementi la defensa de l'estat de benestar amb un paper comunicador social, reivindicatiu, proactiu i creatiu de noves formes de realitzar incidència, fet que el legitima pel valor afegit que la seva presència pot aportar,

P.3 Ap " *La formació actual es concentra fonamentalment en la part de les administracions públiques, serveis socials, tot el que són processos*

*institucionalitzats i que tenen una repercussió més o menys intensa en la seva vida personal, en el seu entorn, en la comunitat en la que conviuen, etc."*

*P.9 TS "Segons en quin àmbit és entès de manera diferent, tot i que de forma bastant estesa s'associa i s'exerceix com a assistència per cobrir necessitats bàsiques des del sector públic i del tercer sector."*

Y que va molt en la línia que Navarro (2013) explica com una relació simbiòtica la del treball social i els serveis socials, relació que ha portat a "una dilució del contingut del treball social com a disciplina dins el referent al sistema públic de serveis socials" i que porta sovint a equiparar el sistema de benestar amb la figura professional del treball social.

Navarro (2013) cita amb paraules de de Las Heras i Cortajanera (1979): " Tant és així, que fins i tot s'ha arribat a definir el \*objecto del treball social com les necessitats socials en la seva relació amb els recursos aplicables a les mateixes " (Navarro, 2013: 57). Motius que sovint fa perdre la recerca de nous camps per la dificultat d'identificació identitària, però que es percep que és un professional reclamat a ser-hi, fer-se veure i de forma proactiva,

*P.10 ES "Els treballadors socials han de ser més visibles en una societat de canvis, canvis en les estructures, en els drets i en aquest oblidat estat del benestar, ha de ser la veu de la lluita però també generadors d'idees creatives i proactives"*

*P.3 Ap "Doncs és com pensar o com fer que la formació en treball social trenqui amb l'exclusió social, però clar dir això és una heretgia dins el context del treball social."*

Les aportacions anteriors, presenten aquesta idea d'obertura, de visibilitat professional i d'abordatge de les problemàtiques socials d'avui que són diverses i es troben en molts camps i sectors. Tornant a recordar alguna de les opinions recollides en apartats anteriors que parlen de tabús i encasellaments professionals, sovint auto imposats, anirien molt en la línia de les conclusions recollides en l'estudi de Ferran, Gallo i Segú (2013), que avoquen per fer la següent reflexió: "en qualsevol cas seria interessant aprofundir en aquesta idea de professió vocacional per a poder identificar adequadament allò que rau darrera la mateixa, per tal que les representacions que es construeixen a l'hora d'identificar-nos com a professió, poden distorsionar la realitat

professional o inclús, el propi futur professional,(..). Potser haguem de reflexionar vers aquells aspectes que van marcar una identitat, per contextualitzar aquí i ara."

*P.5 Ap "S'esperen professionals molt vocacionals, amb una gran capacitat de servei i d'entrega als reptes de la població i de les institucions presents en la societat. En el pròxim anys considero que el seu camp de treball serà més ampli i complex: probablement amb solucions més en la mesura dels usuaris i amb escassos recursos i mitjans financers; el que comportarà noves formes imaginatives de crowdfunding, donacions, mecenatge, donació de recompenses i professionals amb una reputació ètica altíssima."*

Com a matisació a l'aportació anterior i que refereix a la presència en els nous reptes socials de professionals molt vocacionals, vocació que ha d'anar de la mà de posar en valor el coneixement i l'ètica professional aportada per no perdre legitimitat al posicionar-se: "Pel treball social el reconeixement no es sols una qüestió d'estatus social, és també fonamental per quant es pot contribuir amb un millor coneixement a la resolució o millora dels problemes de sectors de població que no tenen les mateixes possibilitats que d'altres, i que es troben en una evident desavantatge social " (Lorente, 2013:44)

- Recuperant lògiques del treball comunitari

Si referim a la vessant externa de compromís i responsabilitat que marca la RSC i des de la dimensió comunitària que "connecta amb un ampli ventall d'interlocutors,(..), autoritats públiques, ONG, defensors dels interessos de les comunitats locals i el medi ambient" (Sánchez-Urán i altres, 2013, 103), podem vincular alguna de les reflexions dels professionals entrevistats en les que es refereix a recuperar una lògica de treball vinculada al desenvolupament comunitari amb actuacions des de diversos àmbits,

*P.6 TSo "i a més crec que hem d'apuntar el cap com una professió que pot fer molt des del privat, que se'ns reconegui no solament com la professió dels pobres i necessitats que donen ajudes, sinó com una professió que treballa per millorar la societat en la qual vivim i que això sigui \*visibilitat, valorat i reconegut per la gent. La \*RSC pot ser un àmbit idoni com he explicat anteriorment, a més d'uns altres que segur tirant-li imaginació aniran sorgint posat que les necessitats són nombroses."*

Tots els factors apunten a un retrobament amb el treball comunitari, el valor de proximitat, de treballar en el territori, que el formen ciutadans amb diferents perspectives i que s'organitzen en funció d'objectius compartits reclamant la participació de tots els "ens" que el formen, López i Segado parlen en el seu decàleg per orientar l'activitat en el àmbit comunitari de quatre reptes on en concret el tercer refereix al : "treball social en un entorn de crisis" al que li proposa : " afrontar el treball professional amb un coneixement adequat de la sociologia de les organitzacions i desenvolupar projectes en el sector que ho faci possible: públic, privat, fundacions i voluntariat" (López i Segado, 2012: 246), reptes que semblen estar en línia de reflexions com,

*P.9 TS "Per a mi hauria de ser entès, o hauria de caminar cap a una acció centrada en el desenvolupament comunitari i que actués des de diferents àmbits de la societat"*

Desenvolupament comunitari que agafant el concepte de comunitat de Marchioni (1987) estableix com "un conjunt de persones que habiten en el mateix territori amb certs llaços i interessos en comú" i que ajuden a entendre el paper que el Treball Social i des de la visió comunitària pot exercir en ponts de diàleg, de projectes i sinèrgies amb la RSC.

Una entesa de territori com "el denominador comú pels serveis i professionals que en ells treballen i faciliten un abordatge de la comunitat en comú i de forma globalitzada" (Lillo; Roselló, 2001: 76) i des de la relació que el Treball Social manté amb el Treball Comunitari per ser un dels seus espais tradicionals d'intervenció, "considerar el Treball Comunitari com un abordatge del Treball Social és històricament correcte donat que ha estat una professió especialment multiforme i molt inclusiva, (..), incorporat per diversos grups professionals a la seva pràctica" (Barbero, Cortès, 2005:33).

### ➤ 5.3.2 Nous esquemes de treball social pels propers anys

- Ampliant camps de col·laboració i coneixement

Es pot entreveure en les aportacions, que es comparteixen sensibilitats al voltant d'una obertura professional del Treball Social, algunes reflexions vinculades a les dificultats que ja en sí té el mercat laboral i que en la professió també se sent present,



*P.6 TSo "Crec que l'avui i el futur del T. Social té molt d'incertesa com qualsevol altre professió i que no hi cap mena de dubte que s'haurà de buscar alternatives per dur a terme la nostra professió donat que en l'àmbit públic cada vegada hi ha menys llocs, les ONG també reben cada vegada menys subvencions"*

i d'altres reflexions més encaminades a la recerca i exploració d'altres camps d'actuació i intervenció que li permetin esdevindre agent present en la societat des de diverses vessants, sent promotors de debat, diàleg i coneixement i que tenen molt a veure en noves corrents al voltant de les responsabilitats socials,

*P6. TSo "(..) La RSC pot ser un àmbit idoni com he explicat anteriorment, a més d'altres que segurament des de la imaginació aniran sorgint donat que les necessitats són nombroses.*

En aquesta recerca de nous camps de col·laboració, resulta adient fer una referència al perfil professional i que agafant la referència que el Libro Blanco Grado de Treball Social fa i que queda "definit per la identitat i l'àmbit d'intervenció, identitat que està influenciada per un conjunt de factors i es constitueix en relació dialèctica amb una societat, un període històric i una cultura que la van configurant permanentment (..), procés dialèctic,..., que ha enriquit i modificat el perfil professional, en la mesura que ha incorporat els ímputs procedents dels nous fenòmens i demandes socials, tenint accés a nous rols, augmentant el cabal de coneixements i aprofundint la reflexió sobre la pràctica" (Libro Blanco Grado Trabajo Social, 2004:104),

L'accés a altres camps d'intervenció demanen d'un perfil professional que col·laboracions i sinèrgies vinculats per exemple a àmbits laborals i d'empresa, com alguna de les aportacions cita, demanen de potenciar competències personals i professionals, adequant i adaptant els coneixements a l'exercici de funcions requerides, necessitat per assolir ser presents i amb veu en camps no tant normalitzats dins l'entorn del treball social, però que avui en dia no es poden obviar,

*P.3 Ap " A mi em va tocar donar des de l'àrea de Treball Social l'assignatura d'Acció Social en l'empresa, en les relacions laborals. Pots treballar en una empresa funerària, assessoria laboral, en la que sigui, perquè bé tu que saps?, jo sé treballar amb persones, atendre les seves necessitats, fer un diagnòstic de com es troben i quines són les seves demandes.."*

P.10 ES *"Han de passar a l'acció i a l'assessorament per exemple en els departaments de RRHH, donant una visió més global dels treballadors."*

Moltes de les aportacions giren al voltant d'aquesta obertura professional, que poden anar des de formes d'intervenció indirecta abastant: "diverses àrees professionals i àmbits d'acompliment en organismes internacionals, Administració Pública, universitats, empresa privada i en el marc del Tercer Sector" (Libro Blanco Grado Trabajo Social, 2004:105), fet que li permet desenvolupar tasques i projectes vinculats a les dimensions social i comunitària de la RSC, desenvolupant àrees professionals preventives, de promoció-educativa (sensibilització), de mediació, de transformació i de col·laboració en la planificació i anàlisi de processos socials i la seva avaluació,

*P.5 Op. El treball social l'entenc com un àrea d'intervenció professional molt àmplia, oberta, complexa, multidisciplinari i cada vegada més present en la societat.(..)A més considero que existeix unes oportunitats fantàstiques per educar a la població en RSC per part del treballadors socials que tenen molt a dir, documentar, escriure i investigar per posteriorment fer arribar les seves conclusions bàsiques a la societat".*

La reflexió anterior, també permet fer dues reflexions de l'autor i que es complementa amb cites d'altres autors, una primera en el paper comunicador que ha d'acomplir el Treball Social tant cap a la societat com cap al mateix professional, documentant i fent públic reflexions i investigacions que es poden extrapolar a qualsevol àmbit de treball en el que s'ubiqui,

*"però si que pot existir, i fabricar-se, un camí sinuós entre la formació teòrica, la investigació científica i l'exercici autèntic professional: la transmissió de coneixements i experiències dels propis tècnics, protagonistes de l'acció i de la gestió, els treballadors socials" (Hidalgo, 2013:1434)*

*"és important diferenciar entre coneixement científic de corrents d'opinió, encara que sostinc que ambdues són complementàries i necessàries en aquests temps de malestars, (...) com anem doncs a traslladar a la opinió pública la nostra visió de la realitat?, com anem a introduir la nostra perspectiva en el discurs acadèmic? (Navarro, 2013:59)*

i d'altra banda i que ja venim referint, la del paper actiu i present que ha de jugar en una conjuntura econòmica i política d'Estat que està fent aflorar en alguns casos una

solidaritat que per compensar mancances de l'Estat, actua més des de la beneficència que des de l'empoderament de la persona i és aquí on els treballadors socials també hem de ser incidents,

*Hidalgo (2013:1432) cita a Ciarchi i Lankshear (1998): "la identitat dels treballadors socials s'ha erosionat com a conseqüència d'una acció social cada vegada més complexa i plural,(...), el Treball Social ja no gaudeix del monopoli de l'assistència social dins els estats de benestar,(..) altres agents (actors) competeixen amb els treballadors socials i van fent les seves funcions i tasques (Ciarchi; Lankshear, 1998:25)*

- Adaptar les competències professionals a d'altres àmbits

Els reptes a abordar i en funció de com és entès pels professionals entrevistats el Treball Social avui i en els propers anys, giren al voltant de ser-hi en nous camps d'acció i amb l'obertura de noves àrees d'intervenció complexes i multidisciplinàries requerint que esdevinguin en professionals socials amb més presència i incidència en la societat.

Algunes de les reflexions van en la línia de consolidar i ampliar coneixements, adaptant i cercant noves competències professionals, enteses com aquelles conformades per "coneixements, habilitats, destreses i comportaments que els treballadors han de demostrar per tal que l'organització assoleixi metes i objectius" (Marelli, 2000), amb l'objectiu de poder projectar el desenvolupament d'actituds de conscienciació, de coresponsabilitat i de promoció de la solidaritat social i econòmica en aquells àmbits menys coneguts i explorats però presents en el diàleg social actual i del qual el Treball Social no hauria de quedar al marge,

*P.1 Ep " (...) I per això ha d'estar format en habilitats tècniques i habilitats toves, essencials per gestionar relacions amb administracions públiques, empresa i societat, és de vital importància"*

Competències i habilitats a desenvolupar en el marc de la RSC, podent ampliar-se a l'empresa, Tercer i Quart Sector i que Gómez. Messeguer i Avilés refereixen a qüestions com : "comportament ètic del Treball Social; actitud favorable al treball en equip; qüestionant i argumentant la validesa de les dades; apreciació, respecte i valoració de la diversitat; reflexió vers les relacions existents entre el Treball Social, les

polítiques socials i els contextos on desenvolupen la seva tasca professional" (Gómez; Messeguer; Avilés, 2013:1285),

*P.8 E " (...) En totes les carreres falta formació empresarial, formació sobre alguns temes rellevants de com funcionen les empreses, uns mínims tant per relacionar-te com per fomentar l'emprenedoria i la visió empresarial. Si es fes seria més fàcil incorporar conceptes com RSE.*

Al voltant de la formació dels professionals el Libro Blanco del Trabajo Social parla d'un moment d'evolució propiciada per "les transformacions tecnològiques, econòmiques i socials que generen canvis profunds en continguts, mitjans, metodologia i formes socials de treball (...) la formació ha de dissenyar-se partint de les competències professionals necessàries en el nou context europeu i les noves realitats socials requereixen professionals amb competències laborals necessàries per fer front a aquestes transformacions" (Libro Blanco Grado Trabajo Social, 2004:108)

Si en les agendes polítiques i empresarials cada vegada és més fàcil escoltar termes al voltant de la responsabilitat social, el desconeixement de les potencialitats que el Treballador Social pot aportar pot fer perdre oportunitats de desenvolupar i actuar com a professió per treballar col·laborativament des d'altres fronts les desigualtats socials.

"Els espais i són, la presdiposició també, només cal ser valents i aplicar les idees"

## CONCLUSIONS I PROPOSTES

Si bé part de les conclusions esdevenen ja presents, en la discussió realitzada de forma paral·lela a l'anàlisi de les aportacions de les persones entrevistades, el tancament amb unes conclusions més agrupades permet corroborar que marc teòric i discursos al voltant de la RSC segueixen pautes similars de percepcions, reptes i futur. Conclusions que basades en les aportacions també permet constatar l'assoliment o no dels objectius marcats i refermar o refutar les hipòtesis establertes.

En una societat tecnològicament avançada, la realitat social no avança al mateix ritme, som testimonis de situacions de dificultats, desigualtats i de pobresa social, algunes manifestades de noves i generades pel context de crisi amb les seves conseqüències, i d'altres ja existents que han estat agreujades considerablement. Deixant a molts ciutadans fora d'uns mínims, garantits, de qualitat de vida.

La situació de crisi ha tingut molt a veure en aquets procés, però cal també re-pensar aquelles formes de fer, que en èpoques de bonança no hem sabut o no hem volgut atendre d'una forma eficient, eficaç i racional. Generant unes conseqüències i repercussions, que si ja ara són visibles, esdevenen en un repte social i humà important que cal preveure i atendre.

En aquest nou context els Treballadors Socials segueixen sent agents de canvi social. Consolidada la seva raó de ser, moltes de les veus d'aquests professionals i d'altres àmbits li demanen de participar, d'obrir nous enfoc i espais de treball, ser proactius en generar altres pràctiques professionals que esdevinguin innovadores des de perfils socials, les quals des d'un treball sinèrgic facilitin espais de treball en termes de Responsabilitat Social cap a la societat.

Els treballadors socials, amb una identitat professional que descansa en un substrat d'ètica i valors que els defineixen i que mantenen com a eix vertebrador de la seva raó de ser, ara han de realitzar un moviment conscient, que els apropi a altres àmbits professionals i relacions de treball.

Àmbits no tant propers a les competències desenvolupades en l'exercici de les seves funcions socials d'atenció directa, però que representen generar un valor afegit per les aportacions de coneixements de la realitat social més propera, la sistematització de la seva metodologia de treball i les competències més transversals i que poden

contribuir a generar coneixement, valor i altres mirades en la societat col·laborant en aquelles accions que es mouen al voltant de la Responsabilitat Social (RS).

Esdevenir actiu en el camp de la RSC, generant o fent aportacions a projectes socials, sent promotor d' accions d'espais d'obertura a lògiques d'acció per acompanyar produint canvis de sensibilitats. La seva polivalència, capacitat d'organització, de presa de decisions, flexibilitat, adaptabilitat, capacitat de treball en equip, d'iniciativa i creativitat que l'acompanya al treballar amb la realitat social de les persones, el fan un professional social competent per contribuir a aportar aquest valor afegit en la mirada social des d'altres àmbits laborals.

El vincle que el TS ha mantingut al llarg de la seva història amb la responsabilitat social, li atorga credencials suficients com per ser-hi en aquest debat. Ja hi havia estat present en un model d'empresa que de forma conjunta amb l'església feia de suport socials però ara es troba en un punt d'inflexió en el que el debat no es troba en termes de solidaritat, filantropia o acció social puntual, sinó en termes de "Responsabilitat Social" i que afecta a tots els actors implicats en la societat.

Estem en un moment en que som testimonis d'una evolució de la mirada empresarial entorn a l'aproximació social. D'una mirada inicial escèptica i amb recel, estem presenciant l'adquisició de compromís social, les empreses estant assumint part de la seva responsabilitat social on generar resultats econòmics ja no és només la seva raó de ser. Un canvi de mirada, sovint lent, on encara hi han reticències, males praxis i amb punts per aflorar, on el benefici social encara es llegeix en termes econòmics, però s'aprecia en paral·lel, un creixement de les sensibilitats empresarials al voltant d'altres índexs valoratius en termes de retorn social en un sentit ampli, mediambiental, i d'atenció del seu capital humà.

Es percep un camí progressiu, ascendent i sense retorn en l'adopció i la integració de la significació i principis de la Responsabilitat Social Corporativa, defensats i argumentats per diversos organismes a nivell internacional i que cada vegada suma altres entitats i organitzacions fora del que és purament empresa, com són les Administracions, les entitats u organitzacions no governamentals, les universitats i la cultura. Una connotació ha estat no eximir de RSC a entitats com Administracions o ONG pel fet que el seu ideari contempli aquests valors, cal actuar des de responsabilitats reals i coherències manifestes.

La RSC present en el diàleg social i la seva posada en escena sembla deixar empremta per anar cap a un altre model de societat, que incideix alhora i de forma positiva, en les estratègies que les empreses prenen en la seva gestió. Camí que la ciutadania empeny amb les seves formes de conducta com a consumidors i com ciutadans actius en les xarxes socials compartint denúncies i bones pràctiques.

La creixent preocupació de la societat entorn els problemes de caràcter ètic, ambiental i social, fa que les empreses tractin d'abordar-los en profunditat, adquirint un compromís permanent amb tots els grups d'interès. Parlar de responsabilitat compartida, és transversal en tots els àmbits i dimensions. La realitat social es percep com a realitat de tots i en diferents moments o etapes cal assumir-la.

En definitiva fa que es visualitzi una tendència a consolidar una societat basada en les relacions, on la societat són dimensions d'un espai social compartit, un model emergent de societat relacional. El diàleg és present en empreses i corroborat per la presència activa de foros, jornades, revistes especialitzades, articlets,. Al voltant de la RSC.

Sembla coincident la percepció d'una certa instrumentalització de la RSC des de mirades que l'ubiquen en un ús més enfocat a temes de màrqueting, de comunicació estratègica, que pot acompanyar de buscar valor econòmic o bé de reputació de l'empresa. Instrumentalització que es percep més en empreses grans i amb departament creats per treballar els temes de RSC dins o fora de l'empresa.

Les pimes queden més ben posicionades en aquest aspectes d'imatge o de comunicació, si bé s'adiu a la proximitat existent entre directius i els equip de treball i pel fet que gaudeixen de menys o cap estructura específica en gestió de RSC.

Hi ha cert consens en positivitzar que s'iniciïn per temes de màrqueting o de comunicació en RSC, doncs afavoreix l'aproximació a realitats socials que poden generar neguits positius en nous plantejament de futur. Aproximacions que poden esdevenir en inicis reals de futurs canvis i mirades.

Si bé la situació econòmica del moment ha generat una evolució més lenta en l'adopció de la RSC, si que és coincident que aquelles empreses que l'han treballat ha permès establir un canvi de paradigma que suma esforços de tots els treballadors en ser part integrant de les empreses. Les pimes també serien les més properes a

aquests processos adquirits. També ha ajudat a visualitzar aquelles empreses en les que l'adopció era més en termes de filantropia o accions socials i no com a filosofia d'empresa responsable socialment. Queda doncs un treball encara a fer de base en la que valor social i econòmic sigui sinèrgic.

L'adopció de la RSC acompanya una necessitat d'emetre certificacions que té una doble lectura, si bé d'una banda ajuda a la transparència i a evidenciar coherència entre accions i realitats de l'empresa, d'altra banda resulta discutible haver de certificar la RSC quan hauria de ser voluntari, acceptat i interioritzat. Apartat que obre debat entorn a la conveniència o no d'establir normatives al voltant.

La percepció general és que té recorregut i que obre portes a projectes que generin retorn social de les inversions. Encara manca sensibilització global vers una RSC real i que es visualitza quan algunes veus confonen l'acompliment d'uns mínims legals, amb integrar una nova forma de gestió empresarial. Referint a exemples com la incorporació laboral de persones amb diversitat funcional i que encara es referencia en termes de lleis com la LISMI que si bé estableix uns mínims, la RSC apunta a conceptes més estructurals en l'efoc d'anar un pas més enllà de mínims establerts, és una nova filosofia d'entendre l'empresa com un tot.

Molts professionals del sector social, i en concret el Treball Social, ens trobem en un moment en que la societat demana incorporar noves estratègies per afrontar nous reptes, adoptar formes de treball que impliquen creativitat, generar dinàmiques de trobades amb altres agents, fomentar xarxes i aliances per poder mantenir el repte que com a societat i país tenim, de mantenir un sistema d'Estat de Benestar, de polítiques socials i en definitiva de qualitat de vida.

Parlar d'Innovació social en Treball Social o d'Emprenedoria social com un nou espai d'intervenció. Afrontar aquests reptes, demana treballar des de paradigmes de proactivitat, adoptant com a font de valor altres cultures de treball que obliga a pensar de forma estratègica amb la participació de tots, agents, empreses, organitzacions, professionals d'àmbits i sectors diferents, sent cridats a establir ponts de sinergia, adequant coneixements i competències que ens permetin estar i parlar amb coneixement.

El treball social és interpel·lat a participar, d'una banda per l'abast del tema social que envolta la RSC i entorn a l'empresa i les seves relacions amb la comunitat, i d'altra per



no quedar fora d'un marc obert i disposat a escoltar propostes. Interpel·lacions també recollides des de les veus que el propi marc professional transmet en els diferents Congressos de Treball Social i que insten a explorar nous espais de treball, d'establir sinèrgies aprofitant les corrents de diàleg que la RSC aporta.

Es confirma voluntat, una recepció positiva i favorable a establir col·laboracions amb actors vinculats al món social com el Treball Social però tanmateix la demanda que s'expressa en les diferents aportacions reclama una actitud més proactiva des del professional del Treball Social. Instant-lo a integrar coneixement i eines per moure's en el món de la innovació i l'emprenedoria social generant propostes i projectes que acabin establint sinèrgies de benefici mutu i amb repercussió social.

El marc teòric i les aportacions recollides per les persones entrevistades i en relació a les hipòtesis formulades en el present treball corroboren les dues hipòtesis formulades en el treball:

- "Les professions socials i en concret el Treball Social són actors necessaris a ser presents per forma part de diàleg i de sinèrgies en el camp de la RSE. És un repte de la mateixa professió però també gaudeix del suport entre d'altres professions".
- "Hi ha una major comprensió del concepte RSE favorable i amb perspectives en aquells professionals sensibles a la temàtica i que tenen un discurs afavoridor de conceptes d'emprenedoria social i innovació social, obert a noves formes d'empresa i col·laboracions"

No obstant i referent a la segona hipòtesi el percentatge de respostes rebudes a la sol·licitud de participar en l'enquesta ha estat d'un 35% de resposta de persones que han participat en les Jornades Tècniques d'Emprenedoria, Innovació Social i RSC de la Universitat de la Rioja i de diferents àmbits professionals, vers un 28% de resposta de persones que no han participat en les Jornades però que si es troben vinculades a l'àmbit social. Caldria deixar a resoldre en futures investigacions hipòtesis al voltant de poc coneixement de la RSC fet que pot haver estat motiu de la baixa participació o altre com que no es considera la relació del Treball Social amb la RSC, entre d'altres qüestions.

El paper que les empreses tenen en l'esdevenir de la societat, les fa responsables però alhora el Treball Social també ha de generar pro activitat en aquest context, és una reflexió i obertura mútua que cal treballar, per les empreses des de la vessant de

fer-les més humanes i sensibles a les realitats i pels treballadors a reivindicar i promoure el desenvolupament de mirades al voltant d'aquesta realitat., des de la proposta de accions.

Les noves formes de gestió empresarial estant introduint i fent seus conceptes que son reconeixibles pels treballadors socials com : acció social, voluntariat, relacions amb la comunitat, integració ... Es aquí, en aquest marc, on el treball social té possibilitat d'incorporar coneixement i experiència.

Es demana un treball social que trenqui amb encasellaments, receptiu de propostes, amb noves capacitats i escenaris laborals, evitant tancar portes a territoris potser no tant propers fins ara però que són part molt activa dins el funcionament de l'ordre social. Agafant un paper més dinàmica com agents de canvi, visibles en les estructures socials, presents en àmbits que generen diàleg social amb altres agents . Vénen èpoques de reptes i complexitats que cal afrontar saben adaptar les professions a les demandes de la societat i adoptar posicionaments de lluita i de reivindicació des de diferents estaments estructurals.

Torna a agafar posicionament un treball comunitari, on es treballa des de diferents actors presents en la realitat territorial, és parla de territoris socialment responsables, potser la RSC també demana un Treball Social que vinculi la comunitat amb aquells agents que fan presència en el territori on es troben ubicats.

## **Propostes**

L'aportació d'unes línies per obrir una exploració des d'una acció transformadora d'espais de treball, on el Treball Social pot aportar coneixement al voltant d'

Dissenyar l'obertura d'espais d'interrelació i complementarietat entre el Treball Social i la RSC. Iniciant petits grups o taules de debat generadores d'idees.

Conèixer noves eines valoratives de la RSC, com l'SROI, que podem ajudar-nos a comunicar a les empreses, contactant amb professionals especialitzats en diferents àmbits socials i d'empresa que generin propostes de treball, aportant benefici mutu.

Col·laborar des de l'assessorament i la sensibilització en les àrees d'acció social vinculades a la qualitat de vida de les persones en l'empresa i la comunitat. Establint propostes al voltant d'un treball de grup orientat a la prevenció, detecció, suport, assessorament i gestió de situacions.

Dissenyant accions de compromís social, iniciatives solidàries, coordinant la sensibilització i possibilitant l'obertura d'espais de participació en projectes que poden potenciar una RSE en l'àmbit comunitari, molt proper a una dimensió del treball social.

Identificant formes d'acció, en la formulació de les estratègies a implementar, en l'execució de l'acció social i en l'avaluació de l'acció social desenvolupada, ja sigui amb l'àmbit intern de l'empresa i en les seves relacions amb els treballadors o bé en l'àmbit extern i en les seves accions socials, culturals i de mecenatge social.

Aprofitant les sinergies i el treball en xarxa amb d'altres professionals de l'entorn social i que facilitin treballar relacions entre sector privat, públic, Tercer Sector, universitats,. Des d'un treball col·laboratiu en temàtiques de diversitat, de gènere, d'inserció laboral, de salut psicosocial i d'educació.

Ser presents i actius i proactius en la participació de foros, blogs i debats al voltant de la RSC, com a professionals, com a professió i com a Col·legi Oficial de Treball Social .

Un bon inici pot ser participar en Jornades com la 5èna Setmana de la Responsabilitat Social a Catalunya (Veure annex 8), que poden generar contactes de creació d'iniciatives i grups de treball. El Treball Social té molt a aportar, representa un valor afegit que suma en RS.

## REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Alonso, M.; Llamazares, L.; Gómez; Tovar, F. (2013).** Perfiles profesionales de los trabajadores sociales. XII Congrès Estatal de Treball Social (2013). Aportaciones sobre la intervención social en tiempo de malestares. Consejo General de Trabajo Social: Marbella-Málaga. (p.39-49)
- Arias, S. (2011).** El ejercicio profesional del trabajo social ante la crisis: una reflexión. La professió davant la crisi i el malestar social. *Ítem: Revista Trabajo Social*, 194, 83-89. Recuperat 20 d'octubre 2014 de, [http://www.trabajosocialburgos.org/revistas/1340021006\\_1.pdf](http://www.trabajosocialburgos.org/revistas/1340021006_1.pdf)
- Asensio, I. (2013).** *Nuevos caminos en el ejercicio de la profesión de trabajo social*. 9- Empresa, Emprendimiento e Innovación. Nuevos espacios de trabajo. XII Congreso Estatal del Trabajo Social. Aportaciones sobre la intervención social en tiempo de malestares. Consejo General de Trabajo Social: Marbella-Málaga. (p.1351-1360)
- Barbero, JM.; Cortès, F (2005).** El trabajo comunitario y su delimitación. *Trabajo Comunitario*. (p.17-38). Madrid: Alianza Editorial
- Barbero; J.M., Feu, M., Vilbrod, A. (2007).** La identidad inquieta de los trabajadores sociales. Barcelona: Colegio Oficial de DTS y AS de Cataluña. (p.26)
- Barbero (2011).** Posiciones y paradojas en trabajo social. Pedagogia i Treball Social. *ítem: Revista de Ciències Socials Aplicades*, 2. Girona: Universitat de Girona.(p.3-23).
- Bericat, E. (1998).** *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. Barcelona: Ariel
- Bernard, M. (1967).** *El Servicio Social en la Empresa*. París. Instituto Católico de Estudios Sociales de Barcelona . (p.19) Barcelona : ICESB
- Carrasco, J. (2009).** Empresa y trabajo social, ¿una relación de ida y vuelta?. *Ítem: Humanismo y Trabajo Social*. 8 (69-83). Recuperat 9 de gener 2013 des de, <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=67812869002>.
- Castells, M. (1998).** La era de la información. Economía, sociedad y cultura. *El poder de la identidad*. Vol. 2. Madrid: Alianza Editorial (p.379)
- Càtedra Ethos (2013).** Aportaciones de las organizaciones participantes. Diversidad en las organizaciones: dimensión laboral de las personas en el contexto actual y en la sociedad del conocimiento. Universidad Ramon Llull. Recuperat 14 de novembre 2013 de, <http://llull11.rssing.com/browser.php?indx=8927247&item=5>  
[http://llull11.rssing.com/chan-8927247/all\\_p1.html](http://llull11.rssing.com/chan-8927247/all_p1.html)

**Carrasco, J. (2009).** Empresa y trabajo social, ¿una relación de ida y vuelta?. Humanismo y Trabajo Social [en línea] 2009, vol. 8 ISSN 1696-7623 [citado 2013-01-22]. Recuperado el 9 de enero 2013 de, <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=67812869002>.

**Ciro, L.S. (2011).** *Responsabilidad social empresarial*. Tesis doctoral no publicada. . Universidad de León. León. Recupera 25 gener 2014 des de, [http://dialnet.unirioja.es/buscar/tesis?querysDismax.DOCUMENTAL\\_TODO=trabajo+social+y+RSE](http://dialnet.unirioja.es/buscar/tesis?querysDismax.DOCUMENTAL_TODO=trabajo+social+y+RSE)

**Colom, D. (2011).** Crònica social, i política, de la Jornada de portes obertes celebrada el 20 de desembre de 2011 al Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. *Ítem: Revista de treball social, 194*, (103-110). Recupera 20 desembre 2013 des de, <http://www.dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3849845>

**Comisión de las Comunidades Europeas (2001).** Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas: 2001. Recupera 24 octubre 2013 des de, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0366:FIN:ES:PDF>

**Comisión Europea (2011- 2014).** *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Recupera el 15 gener 2014 des de, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:ES:PDF>

**Comisión Europea (2014).** Estratègia Europea 2020. "Unió per la innovació". Recupera 20 d'abril 2014 des de, <http://blogs.deusto.es/innovacionsocial/que-es-deusto-innovacion-social/>

**Comissió mixta del Perfil Professional (2003).** Libro Blanco Título de Grado en Trabajo Social. Consejo General y profesores del Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales. ANECA 2004 (102-177)

**Comissió de Seguiment i Avaluació del Diàleg Social (2005).** La responsabilidad social de las empresas. Diálogo Social. Ministeri de Treball i Assumptes Socials. Recupera 20 octubre 2013 des de, [http://www.observatoriorse.org.es/Biblioteca%20de%20Documentos/RSE%20y%20Diàlogo%20Social/07\\_12\\_05\\_RSE\\_DS.pdf](http://www.observatoriorse.org.es/Biblioteca%20de%20Documentos/RSE%20y%20Diàlogo%20Social/07_12_05_RSE_DS.pdf)

**CCOO. Comissions Obreres de Catalunya . Recupera 4 de juny 2014 de,** <http://www.ccoo.cat/rse/noticia/138264/livre-verd-de-la-comissio-europea#.U6qDYihKpns>

**Comunidad ETNOR.** Foro de debate sobre ética y responsabilidad social en empresas y organizaciones. Recupera 29 abril 2013 des de,

<http://comunidadetnor.ning.com>

**Consejo General del Trabajo Social. CGTS. (2013).** *XII Congreso Estatal del Trabajo Social*. Recuperat el 29 novembre 2013, des de

<http://www.xiicongresotrabajosocial.es/>

**Conejero, ER (2012).** Alternativas para el trabajo social de empresa. *Ítem: Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 68 (133), 743-760. Recuperat el 18 de febrer des de,

<http://revistas.upcomillas.es/index.php/miscelaneacomillas/article/view/51>

**Consejo General del Trabajo Social CGTS (2013).** *Reflexiones abiertas en tiempos de malestares*. Comité científico del XII Congreso Estatal del Trabajo Social. Recuperat el 2 de març 2014 des de,

<http://www.xiicongresotrabajosocial.es/noticias/view/reflexiones-abiertas-en-tiempos-de-malestares/61>

**Cortina (2004).** Las tres edades de la ètica empresarial. *Construir confiança. Ètica de l'empresa en la societat de la informació i les comunicacions*. (p-17-37) Madrid: Trotta

**Cortina (2004).** Ètica de la empresa: no solo responsabilidad social. *Ètica de la empresa: hacia un nuevo orden global*. XIV Seminario Permanente de Ètica Económica y Empresarial (2004-2005). Fundación ÉTNOR (8-17). Recuperat 20 de maig 2014 des de, <http://www.etnor.org/publicaciones>

**Cortina (2008).** Ètica pública desde una perspectiva dialógica. *Ítem: Revista de Trabajo Social*, 74. (63-70). Recuperat 28 de maig 2014 des de, <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4287588>

**Codi Deontològic de Treball Social (2012).** Consejo General del Trabajo Social. Madrid

**Corbetta,P., Fraile Maldonado,C., Fraile Maldonado,M. (2007).** Metodología y técnicas de la investigación social (Ed rev ed.). Madrid : Mc.Graw Hill Interamericana de España. Recuperat el 3 de Maig 2014 des de,

<http://trabajodegradobarinas.blogspot.com.es/2014/04/metodologia-y-tecnicas-de-investigacion.html>

<http://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/metodologic3ada-y-tc3a9cnicas-de-investigacic3b3n-social-piergiorgio-corbetta.pdf>

**Corresponsables (2014).** *La RSE, imprescindible en la colaboración entre empresas y ONG*. Corresponsables.com. Recuperat el 20 de febrer de 2014 des de,

<http://corresponsables.com>

<http://mexico.corresponsables.com/actualidad/la-rse-imprescindible-en-la-colaboracion-entre-empresas-y-ong>

**CTESC (2012) Raquel Gil (ponent), Xavier Riudor (dir.), Diego Herrera, Eva Mas,**

**Xavier Riudor i Virginia Villar.** Informe sobre el risc de pobresa relacionat amb el mercat de treball. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya, 2012. Col·lecció Estudis i informes - 31 | 190 pàg.

**Diario Oficial de la Unión Europea (2014).** *Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «Medición del impacto social»* (Dictamen de iniciativa). Recuperat 20 juny 2014 des de,

<http://www.bizkaia.net/fitxategiak/05/ogasuna/europa/pdf/documentos/14-C170-03.pdf>

**Declaración para el Diálogo Social.** (2004) Recuperat 25 novembre 2012 des de, [http://www.cntvalladolid.es/IMG/pdf/Dialogo\\_Social\\_2004.pdf](http://www.cntvalladolid.es/IMG/pdf/Dialogo_Social_2004.pdf)

**De Las Heras, P.; Cortajanera, E (1979).** *Introducción al bienestar social.* Federación Española de asistentes sociales. Madrid

**Del Pilar, A. (2008).** Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social. *Ítem Revista de Trabajo Social* 10. Open Journal Systems. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Dep. de Trabajo Social. Bogotá (165-185). Recuperat 15 octubre 2013 des de,

<http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/14099>

**Díaz R. ; Urruticoechea, B. (2013).** *Nuevos espacios profesionales.* Empresa, emprendimiento e innovación. Nuevos espacios de trabajo. Dins Aportaciones sobre la intervención social en tiempo de malestares. XII Congreso Estatal del Trabajo Social. Marbella 2013. (p.1337-1349)

**European Commission (2010).** Innovation Union. Estrategia Europea 2020. Recuperat 4 abril 2014 des de,

<http://blogs.deusto.es/innovacionsocial/que-es-deusto-innovacion-social/#sthash.QkXFI7bl.dpuf>

**Facultat d'Educació i Treball Social.** Biblioteca. Recercat. Recuperat el 2 d'abril 2014 des de,

[http://www.peretarres.org/wps/wcm/connect/peretarres\\_ca/peretarres/webs/biblioteca/home](http://www.peretarres.org/wps/wcm/connect/peretarres_ca/peretarres/webs/biblioteca/home)

**Fernandez Ayerbe, Carme (2011).** El treball social en temps d'incertesa. *Ítem Revista de treball social*, 194, (75-82). Recuperat 20 desembre 2013 des de,

<http://www.dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3849845>

**Fernández, J.L.; Hortal, A. (1994).** *Ética de las profesiones.* Madrid: UPCO.

**Ferran, A., Gallo, A., Segú, M. ( 2013).** *Espacio para el trabajo social. Perfil profesional de los y las trabajadoras sociales de Guipuzcoa.* Situació actual del trabajo social. XII Congrés Estatal de Treball Social (2013). Aportaciones sobre la intervención social en tiempo de malestares. Consejo General de Trabajo Social: Marbella-Málaga. (p.17-26)

**FITS (IFSW). Federació Internacional de Treball Social. International Federation of Social Worker.** Recuperat 20 octubre 2013 des de, <http://ifsw.org>

**Font, Ll.** (2007). *L'empresa del segle XXI. Un model basat en les persones.* Departament de Treball II. Institut per a la Promoció i la Formació Cooperatives. Barcelona: Generalitat de Catalunya. P.17. Recuperat 30 de novembre 2013, des de [http://www.gencat.cat/treball/doc/doc\\_29285438\\_1.pdf](http://www.gencat.cat/treball/doc/doc_29285438_1.pdf)

**Font, C. (2010).** Innovació social oberta. *Ítem: Quaderns d'Acció Social i Ciutadania. Revista d'Informació, anàlisi i investigació socials.* 8. (45-47). Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania

**Forética.** Recuperat 20 setembre 2013 des de, <http://www.foretica.org>

**Freire, O. (1990).** *El rol del trabajador social en el proceso de cambio.* La naturaleza política de la educación. Barcelona. Paidós Ibérica (59-62)

**Fundació Luis Vives.** Recuperat 8 de novembre 2013 des de, [http://www.fundacionluisvives.org/upload/64/95/Informe\\_cecu.pdf](http://www.fundacionluisvives.org/upload/64/95/Informe_cecu.pdf)

**García-Marzá, D. (2004).** *La responsabilidad social de la empresa: una definición des de la ética empresarial.* Universitat Jaume I. Castelló .(78-95). Recuperat 23 novembre 2012, des de, [http://portales.gva.es/c\\_economia/web/rveh/pdfs/n12/debate3\\_12.pdf](http://portales.gva.es/c_economia/web/rveh/pdfs/n12/debate3_12.pdf)

**García, R; Marín, A. (2012).** *Nuevo horizonte en el rol del profesional: reinventar el trabajo social.* El Trabajo Social ante los desafíos de un mundo en cambio. IX Congreso Estatal de Facultades de Trabajo Social. (715-733) Jaén. Recuperat 19 desembre 2013 des de, <http://www10.ujaen.es/conocenos/centros/factra/documentacion>

**Global Reporting Initiative.** Recuperat 4 de juny 2014 de, <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>

**Gómez, C, Messeguer, V., Avilés, M. (2013).** *Responsabilidad social corporativa: una interpelación del trabajo social al compromiso empresarial.* Nuevos espacios de trabajo. XII Congrés Estatal de Treball Social . Aportaciones sobre la intervención social en tiempo de malestares. Consejo General de Trabajo Social: Marbella-Málaga. (p.1277-1286)

**Guia d'impuls a la Responsabilitat Social Empresarial (2007).** Departament de medi ambient i habitatge. Generalitat de Catalunya. (p.91). Recuperat 18 d'abril 2014 des de, <http://www20.gencat.cat/docs/rscat/02%20-%20Ambit%20Empreses%20i%20Organitzacions/Documents/Arxius/Guia%20d'impuls%20a%20la%20responsabilitat%20social%20dep%20agricultura.pdf>

**Guia Internacional del Trabajo Social (2013).** Consejo General de Trabajo



Social.Eventos. Recuperat 20 d' abril 2014 des de,  
<http://www.cgtrabajosocial.es/eventos/guia-internacional-del-trabajo-social/82/view>

**Gutierrez, M. (2013).** Qué innoven ellos. Implantación de innovación en una empresa de Servicios Sociales. Nuevos espacios de trabajo. XII Congrés Estatal de Treball Social . Aportaciones sobre la intervención social en tiempo de malestares. Consejo General de Trabajo Social: Marbella-Màlaga. (p.1311-1322)

**Hernández, J. (2011)** *Trabajo socia en el espacio europeo: Teoría y práctica*. Madrid: Editorial Grupo 5. (169-178)

**Hidalgo, A. (2013).** *Docentes universitarios y profesionales del trabajo social. Elaboración de manuales*. Difundir el trabajo social en España: Revistas y Publicaciones. Nuevos espacios de trabajo. XII Congrés Estatal de Treball Social . Aportaciones sobre la intervención social en tiempo de malestares. Consejo General de Trabajo Social: Marbella-Màlaga. (p.1429-1437)

**INSEAD.** Business School for the World. Recuperat 25 abril 2013 des de,  
[http://www.insead.edu/facultyresearch/centres/social\\_entrepreneurship/documents/PGI\\_Glossary\\_FINAL.pdf](http://www.insead.edu/facultyresearch/centres/social_entrepreneurship/documents/PGI_Glossary_FINAL.pdf)

**Jornadas Técnicas de Emprendimiento, Innovación Social y Responsabilidad Social Corporativa (2014).** Universidad de la Rioja. Facultat de Ciències Jurídiques y Sociales.

**Kisnerman, N. (1998).** *Pensar el trabajo social*. Una introducción desde el construccionismo. Buenos Aires-México: Grupo Editorial Lumen Hvmanitas.

**Libro Blanco Título de Grado en Trabajo Social (2004).** Comissió mixta del Perfil Profesional (2003). Consejo General y profesores del Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales. ANECA (102-177)

**Libro Verde para el fomento de un marco europeo para la responsabilidad social de las empresa.(2001)** *Responsabilitat Social a Catalunya*. Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas. Recuperat el 21 de novembre de,  
<http://www20.gencat.cat/portal/site/rscat/menuitem.2d8dd6e300f90d2e851cb318b0c0e1a0/?vgnextoid=16e37270d5986210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextchannel=16e37270d5986210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default>

**LID - Diccionari LID(2011).** Responsabilitat i sostenibilitat. Direcció Corredera, J. ; González, M. Madrid: LID Editorial Empresarial

**Lillo,N., Roselló, E (2001).** Objeto del trabajo social comunitario. *Manual para el trabajo social comunitario*. Madrid. Narcea (69-80)

**Lima, A.I.(2007).** Expectativas profesionales de los trabajadores sociales ante las nuevas demandas de la sociedad. *Item: Revista Humanismo y Trabajo Social* , 6, 127-138. Recuperat 20 octubre 2014, des de,

<http://buleria.unileon.es/xmlui/bitstream/handle/10612/1475/lima.pdf?sequence=1>  
ISSN 1696-7623

**Lima, A.I. (2014).** La profesión del trabajo social en España. Perfil y retos del trabajo social en España. *Trabajo Social en el siglo XXI. Una perspectiva internacional comparada*. Madrid. Ed.Grupo 5. pàg. 160 (p.157-173)

**López, A., Segado, S. (2012).** Personas, grupos, sociedades:perspectivas para la intervención social. *El trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación*. València: Nau Llibres. (p.227-247)

**Lorente, B. (2013).**Fundamentos para una teoría de la práctica ética en trabajo social. Cuidado, justicia y división sexual de la acción social. *Voces para la ética del trabajo social en tiempos trémulos*. Consejo General del Trabajo Social. Madrid. Paraninfo (p. 29-46)

**Lozano, JM. (2013, 4 de desembre).** Volem ser exploradors? La RSE com a exploració. Persona, empresa y sociedad. Blog Jose M. Lozano[josepmlozano.cat].Recuperat 4 desembre 2013 des de,  
<http://www.josepmlozano.cat/Bloc0/PersonaEmpresaiSocietat/tabid/217/EntryId/1440/Volem-ser-exploradors-La-RSE-com-a-exploracio.aspx>

**Llobet, M. (2013).** Què és la Responsabilitat Social de les *Organitzacions (RSO) i com es mesura?*. Tesis doctoral. Doctorat de Sociologia Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperat el 10 de gener 2013 des de,  
<http://ddd.uab.es/record/117029?ln=ca>

**Marcuello, C. (2006).** Una revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa. VI Congreso de Escuelas de Trabajo Social. Zaragoza. Recuperat 1 de desembre 2013 des de,  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002463>

**Marelli, A (2000).** Introducción al análisis y desarrollo de modelos de competencia. *Libro Blanco Título de Grado en Trabajo Social (2004)*. (p.109)

**Martinez, O. (2013).** Diversidad en las organizaciones: dimensión laboral de las personas en el contexto actual y en la sociedad del conocimiento. *Càtedra Ethos. Universidad Ramon Llull*. Recuperat 14 novembre 2013 des de,  
<http://llull11.rssing.com/browser.php?indx=8927247&item=5>  
[http://llull11.rssing.com/chan-8927247/all\\_p1.html](http://llull11.rssing.com/chan-8927247/all_p1.html)

**Ministero de Trabajo y Asuntos Sociales.** La Responsabilidad Social de las Empresas. Diálogo Social. REAL DECRETO 221/2008, de 15 de febrero, por el que se crea y regula el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas.Recuperat el 21 de novembre 2012 des de,

[http://www.observatoriorse.org.es/Biblioteca%20de%20Documentos/RSE%20y%20Diàlogo%20Social/07\\_12\\_05\\_RSE\\_DS](http://www.observatoriorse.org.es/Biblioteca%20de%20Documentos/RSE%20y%20Diàlogo%20Social/07_12_05_RSE_DS).

**Murillo, D.; Dinarès, M. (2007).** *Quinze Casos de RSE en petites i mitjanes empreses*. ESADE. Institut d'Innovació Social. Barcelona

**Murillo, F.J.** *Cuestionarios y escalas de actitudes. Apuntes y Instrumentos*. Facultad de formación de profesorado y educación. Universidad Autónoma de Madrid.

**Navarro, B. (2013).** *Trabajo social en jaque (sobre la necesidad de producir conocimiento y generar en tiempos de malestares)*. Intervención comunitaria en el contexto de las respuestas de la sociedad civil ante las necesidades sociales. XII Congrés Estatal de Treball Social .Aportaciones sobre la intervención social en tiempo de malestares. Consejo General de Trabajo Social: Marbella (p.53-64)

**Obra Social "La Caixa"**. Emprenedoria Social. Recuperat 3 juny 2014 des de, [http://obrasocial.lacaixa.es/ambitos/convocatorias/emprendimientosocial\\_ca.html](http://obrasocial.lacaixa.es/ambitos/convocatorias/emprendimientosocial_ca.html)

**Pelegrí, X. (2011).** L'emprenedoria en treball social. Es pot viure fent treball social per compte propi?. Ítem: *RTS Revista de Treball Social*, 194. (p.97-102)

**Penalva, C., Mateo, M.A. (2006).** *Tècniques qualitatives d'investigació*. Materials de suport a la docència en valencià 77. Departament de sociologia II, psicologia, comunicació i didàctica. Universitat d'Alacant. Recuperat 9 d'abril 2014 des de, [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2466/1/Num77\\_Tecnicas\\_qualitatives.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2466/1/Num77_Tecnicas_qualitatives.pdf)

**Pricewaterhousecoopers(2005).** *La actitud del consumidor hacia la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)*. Recuperat 20 de maig 2014 des de, [http://kc3.pwc.es/local/es/kc3/publicaciones.nsf/V1/8FB3CF43A7F5594DC1257141002E80BF/\\$FILE/Inf\\_RSC\\_alimentacion\\_bebidas.pdf](http://kc3.pwc.es/local/es/kc3/publicaciones.nsf/V1/8FB3CF43A7F5594DC1257141002E80BF/$FILE/Inf_RSC_alimentacion_bebidas.pdf)

**Quiroga, M.,Vargas, F.,Cruz, A. (2010 gener/juny).** Trabajo social y responsabilidad social: Notas para una discusión ideológica. Ítem: *Tabula Rasa. Bogotá. Colombia*, 12. (p.175-193). Recuperat des de, [http://www.revistatabularasa.org/numero\\_doce/10quiroga-vargas.pdf](http://www.revistatabularasa.org/numero_doce/10quiroga-vargas.pdf)

**RAE-Real Acadèmia de la LLengua**. Recuperat 2 juny 2014 des de, <http://www.rae.es/>

**Red Pacto Mundial España (2014).** *Las microempresas españolas, comprometidas con el Pacto Mundial*. Recuperat 20 febrer 2014 des de, <http://www.pactomundial.org/las-microempresas-espanolas-comprometidas-con-el-pacto-mundial/>

**Rivas, M.J. (2002).** El concepte del Treball Social. *Manual del Treball Social*. València: Guada Litografía, SL(p.207-237) .

- Rodríguez, A. (2008).** Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social. *Ítem: Revista de Trabajo Social* 10, Bogotá. (p.165-185). Recuperat el 14 novembre 2013 des de,  
<http://www.bibliotecavirtual.info/2012/06/responsabilidad-social-empresarial-calidad-de-vida-y-trabajo-social/>
- Rodríguez.L, Houry (2014).** El trabajo social en Canadá: situación actual y desafíos. *Trabajo Social en el Siglo XXI. Una perspectiva comparada*. Madrid: Grupo5 (p. 219-231)
- Roman, B. (2007).** *Ètica i deontologia en l'activitat professional del professional polític*. Universitat Ram3n Llull. Càtedra Ethos.
- Roman, B. (2009).** Ètica en els serveis socials. Professions i organitzacions. *Ítem: Papers d'acci3 social: 7*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament d'Acci3 Social i Ciutadania.
- Ropa L3mpia.** Campa3na Ropa L3mpia. Recuperat 4 juny 2014 de, [www.ropalimpia.org](http://www.ropalimpia.org)
- RSCat.** Responsabilitat Social a Catalunya. Generalitat de Catalunya. Portal  
<http://www20.gencat.cat/portal/site/rscat>
- Ruiz Olabuenaga, J. I. (2003)** *Metodolog3a de la investigaci3 cualitativa*. Bilbao, Universidad de Deusto.
- S3nchez-Ur3n,Y., Fuentes M., Fern3ndz, I, Feliu, M.I., Zorzona, A. (2013).** Concepto y caracteres dela responsabilidad social. *Responsabilidad social de les organizaciones. Una perspectiva jur3dica en el marco de la econom3a sostenible en la Uni3n Europea*. Madrid : Grupo 5 (p.87-133)
- Sen, A. (2000).** *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Planet
- Soto, J. (1991).** El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. An3lisis de algunos factores que influyeron en su evoluci3n". *Ítem: Cuadernos de Trabajo* 4-5. (p. 241-247). Recuperat el 4 de febrer 2014 des de,  
<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS9192110241A/8577>
- TERMCAT.** Vocabulari de la Responsabilitat Social. Centre de terminologia. Recuperat 3 de juny 2014 des de,  
[http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris\\_En\\_Linia/175/](http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/175/)
- Torralba, F. (6 març 2013)** . Valors emergents. *El Punt Avui*, p.19. Recuperat 6 març 2013 des de,  
<http://www.elpuntavui.cat/noticia/article/7-vista/8-articles/625205-valors-emergents.html?tmpl=component&print=1&page=>
- Torres, D, Vidal, P. (2005).** *La responsabilidad social de las organizaciones no lucrativas. Aproximaci3n conceptual y desarrollo del modelo RSO*. Barcelona: Observatori del Tercer Sector.

- Torralba, F. (2008).** Valores emergents: iniciativa i elasticitat. *Metamorfosi dels Valors (16-18)*. Ítem: *Revista Valors*. 50. Recuperat el 2 de juny 2014 de, [http://www.valors.org/wp-content/files\\_mf/valors50perenviar.pdf](http://www.valors.org/wp-content/files_mf/valors50perenviar.pdf)
- Universidad de la Rioja (2014).** Jornadas Técnicas de Emprendimiento, Innovación Social y Responsabilidad Social Corporativa. Universidad de la Rioja. Facultat de Ciencias Jurídicas y Sociales. Recuperat el 27 de març 2014 des de, <http://catedraunesco.unirioja.es/es/jornadas-tecnicas-emprendimiento-innovacion-social-y-responsabilidad-social-corporativa>
- V RSC30 (2013).** Diversitat en les organitzacions: dimensió laboral de les persones en el context actual i en la societat del coneixement. Càtedra Ethos de la Universitat Ramon LLull . Recuperat 14 novembre 2013 des de, <http://lull11.rssing.com/browser.php?indx=8927247&item=5>  
[http://lull11.rssing.com/chan-8927247/all\\_p1.html](http://lull11.rssing.com/chan-8927247/all_p1.html)
- V Setmana de la RSE a Catalunya (2014).** Totes i tos per la Responsabilitat Social. Recuperat 5 maig 2014 des de, <http://www.setmanarse.cat/>
- Val,C., Gutiérrez, L. (2005).** *Prácticas para la comprensión de la realidad social*. Madrid: McGraw-Hill
- Valles, M.S. (1997).** *Técnicas cualitativas de investigación social: Reflexión Metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Vilar, J. (2001, gener-abril).** L'ètica en la pràctica quotidiana de les professions socials. Ítem: *Educació social: revista d'intervenció educativa*, 17, (p.10-23).
- WBCSD (2000).** Consell Econòmic Mundial pel Desenvolupament Sostenible Corporate Social Responsibility. Recuperat 30 novembre 2013 des de, <http://wbcSD.org>  
<http://www.wbcSD.org/work-program/business-role/previous-work/corporate-social-responsibility.aspx>
- What is social innovation?.** Social Innovation Generation (SIG). [Vídeo]. Recuperat 25 maig 2014 des de, <http://www.sigeneration.ca/> - Social Innovation GenerationSiG  
<http://www.sigeneration.ca/home/linnovation-sociale/>
- XII Congreso Estatal del Trabajo Social (2013).** *Empresa, Emprendimiento e innovación. Nuevos espacios de trabajo*. Aportaciones sobre la intervención social en tiempos de malestares. Publicación del Consejo general del Trabajo Social. Marbella-Málaga (p.1277-1425)
- Zamanillo, T. (1999).** Apuntes sobre el Objeto en Trabajo Social. Ítem: *Cuadernos de Trabajo Social*, 12 (p.13-32)

**Zamanillo, T. (2009).** Invitación a un trabajo social reflexivo. 36. XI Congresos Estatal de Trabajo Social. Zaragoza. Recuperat 5 de novembre 2013 des de,  
<http://www.coleogiotstenerife.org/>

**Zamanillo, T; Martín, M. (2011).** La responsabilitat política del treball social. *Ítem: Trabajo social global*, 2 (3), (p.97-115). Recuperat 21 novembre 2013 des de,  
<http://hdl.handle.net/10481/30238> ;  
<http://digibug.ugr.es/handle/10481/30238#.U5vhRShKpns>

### **Legislació**

**Espanya,** Ley 13/ 1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI). Boletín Oficial del Estado, 30 de abril de 1982, num. 103, p.11106-11112.

**Catalunya. Llei 12/2001, d'11 d'octubre,** de serveis socials. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, 18 de octubre de 2007, núm. 4990 , p.p.37788-37839

### **Propostes de Llei:**

**Espanya. Proposición de Ley 122/000126-serie B, de 29 de noviembre de 2013,** sobre incorporación de cláusulas sociales en la contratación pública. Presenta da por el Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió). Boletín Oficial de las Cortes Generales. Congreso de los Diputados, núm.147-1, 6 páginas.

Enlace:[http://www.congreso.es/public\\_oficiales/L10/CONG/BOCG/B/BOCG-10-B-147-1.PDF](http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/BOCG/B/BOCG-10-B-147-1.PDF)

## LLEGENDA

<b>CGTS</b>	Consejo General del Trabajo Social
<b>COTSC</b>	Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya
<b>CCOO</b>	Comissions Obreres de Catalunya
<b>CTESC</b>	Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya
<b>DAFO</b>	Debilitats, amenaces, fortaleces, oportunitats
<b>FITS</b>	Federació Internacional de Treball Social
<b>LISMI</b>	Llei Integració Social Minusvàlid
<b>OIT</b>	Organització Internacional de Treball
<b>ONG</b>	Organització no governamental
<b>PIMES</b>	Petite i Mitjanes Empreses
<b>TS</b>	Treball Social
<b>RS</b>	Responsabilitat social
<b>RSC</b>	Responsabilitat Social Corporativa
<b>RSE</b>	Responsabilitat Social Empresa
<b>RSG</b>	Responsabilitat Social Global
<b>RSO</b>	Responsabilitat Social Organitzacions
<b>RSO NL</b>	Responsabilitat Social Organitzacions No Lucratives
<b>RSU</b>	Responsabilitat Social Universitats
<b>SROI</b>	Social Return on Investment
<b>UE</b>	Unió Europea
<b>WBCSD</b>	World Business Council for Sustainable Development

**ACCIÓ SOCIAL.** Estratègia d'inversió en una comunitat que tracta d'alinejar els objectius empresarials amb les necessitats socials, ambientals i econòmiques de la mateixa. En la seva vessant interna, és la inversió d'una organització respecte als seus empleats, o col·laboradors, i en la seva vessant externa, es tracta de les inversions d'aquesta respecte a la societat. (Definició LID-Diccionari).

**DAFO.** Acrònim de debilitats, amenaces, forteses i oportunitats, que fa referència al quadre sintètic d'anàlisi que permet delimitar i analitzar la situació d'una organització o d'una empresa en un moment determinat. (Definició LID-Diccionari).

**DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS.** Procés de comunicació entre l'organització i els diferents grups d'interès legítims mitjançant el qual l'organització intenta donar resposta a les demandes que aquests grups li han comunicat prèviament. L'objectiu d'aquest diàleg és integrar les opinions dels grups d'interès en les decisions de les organitzacions. En el context de la responsabilitat i de la transparència, el diàleg amb els grups d'interès és de vital importància per la sostenibilitat. (Definició LID-Diccionari).

**EMPRESA RESPONSABLE I SOSTENIBLE.** Empresa, que basant-se en un comportament ètic i respectuós amb les diferents sensibilitats culturals, crea valor sostenible; es a dir, valor econòmic, ambiental i social a curt i a llarg termini. D'aquesta forma contribueix a l'augment de benestar i a l'autèntic progrés de les generacions presents i futures tant en el seu entorn immediat com en el planeta en general. La situació social, política, econòmica, geopolítica i de globalització a principis del segle XXI va dur a la necessitat d'un canvi de paradigma en la concepció de l'empresa amb un nou tipus de relació amb la societat. (Definició LID-Diccionari).

**ÈTICA EMPRESARIAL.** Procés en l'interior de les organitzacions que reflexa la dimensió del deure de ser o del comportament correcte. Aquest procés involucra directament a tots els actors socials implicats. Demostra la importància que posseeix la racionalitat dialògica, capaç d'arribar, mitjançant el consens, a definir normes, valors i pautes de comportaments mínims de la societat en la que l'empresa es troba immersa. (Definició LID-Diccionari).

**EMPREDORIA SOCIAL.** "L'empredoria social és un procés, una lògica de l'acció, que pot tenir lloc en diferents contextos organitzacionals: una organització comercial, una organització governamental, una organització de la comunitat, o a través d'una nova empresa social. Es caracteritza per un conjunt de principis que estan típicament presents: se centren en la creació de valor no captura, se centren en la innovació, no l'estatus quo, se centren en la solució sostenible no organitzacions sostenibles, i se centren en l'apoderament dels participants no controlar" (Definició INSEAD).



**EMPREDOR SOCIAL.**Són persones o bé equips de persones que creen una empresa per tal de solucionar un problema social existent, de forma rendible i sostinguda en el temps. Els empredors socials uneixen les oportunitats de negoci amb la millora de la societat. Els empredors socials no són fundadors d'ONGs, ni empresaris que facin donacions a causes socials; són aquells que aprofiten l'activitat empresarial per transformar una realitat social.(Definició Obra Social La Caixa.)

**EMPRESA SOCIAL.**Empresa que únicament persegueix objectius socials i ambientals deixant de banda la producció de beneficis. Constitueix la transformació d'idees socials i mediambientalment responsables en productes i en serveis. Es tracta d'una empresa que no satisfà beneficis. Els propietaris de l'empresa poden recuperar el diners que han invertit en la mateixa durant un període de temps, però no paguem beneficis als inversos en forma de dividendes.(Definició LID-Diccionari).

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE.** Global Reporting Initiative (GRI) és una organització amb la finalitat impulsar l'elaboració de memòries de sostenibilitat en tot tipus d'organitzacions. GRI produeix un complet Marc per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat, l'ús està molt estès a tot el món. El Marc, que inclou la Guia per a l'elaboració de Memòries, estableix els principis i indicadors que les organitzacions poden utilitzar per mesurar i donar a conèixer el seu acompliment econòmic, ambiental i social. GRI està compromès amb la millora contínua i l'increment de l'ús d'aquestes Guies, les quals es troben a disposició del públic de manera gratuïta.

GRI és una organització sense ànim de lucre amb múltiples grups d'interès. Va ser fundada per CERES i el Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient (PNUMA) l'any 1997 als Estats Units.

**Llei integració social minusvàlid (LISMI).** És la llei d'integració social del minusvàlid llei 13/1982 de 7 d'abril, que estableix per a les empreses públiques i privades, amb una plantilla superior a 50 treballadors, l'obligació de contractar un nombre de treballadors amb discapacitat no inferior al 2% . La LISMI pretén, entre altres objectius, impulsar i fomentar la integració laboral de persones amb discapacitat. Malgrat l'existència d'aquesta normativa, actualment són molt poques les empreses que compleixen amb aquesta obligació legal. Per això, l'any 2000, amb l'objectiu de facilitar a les empreses el compliment d'aquesta obligació, es van establir una sèrie de mesures de caràcter excepcional a la LISMI que estan recollides en el real decret 27/2000 del 14 de gener. Són les anomenades Mesures Alternatives

**GRUPS D'INTERÈS. STAKEHOLDERS.** Individu o col·lectiu que es relaciona i que té expectatives vers el comportament d'una organització. Es tracta de totes les parts interessades de l'empresa, que poden afectar o ser afectades per la consecució de les activitats de la mateixa. Són parts interessades la pròpia organització (consell, direcció,

empleats, accionistes i proveïdors), els consumidors, la societat (institucions, comunitat, organitzacions socials i mitjans de comunicació) i el mercat (reguladors, analistes i competidors). També denominats partícip o públic d'interès.(Definició LID-Diccionari).

**INNOVACIÓ SOCIAL.** "La Innovació Social consisteix a trobar noves formes de satisfer les necessitats socials, que no estan adequadament cobertes pel mercat o el sector públic ... o en produir els canvis de comportament necessaris per resoldre els grans reptes de la societat ... capacitant a la ciutadania i generant noves relacions socials i nous models de col·laboració. Són, per tant, a la vegada innovadores en si mateixes i útils per capacitar la societat a innovar. (Definició EUROPEAN COMMISSION 2010).

**LLIBRE VERD.** "El Llibre Verd". Fomentar un marc europeu per a la responsabilitat social de les empreses. Llibre Verd (2001). Aquest Llibre Verd té per objecte iniciar un ampli debat sobre com podria fomentar la Unió Europea la responsabilitat social de les empreses en l'àmbit europeu i internacional, en particular sobre com aprofitar al màxim les experiències existents, fomentar el desenvolupament de pràctiques innovadores, augmentar la transparència i incrementar la fiabilitat de l'avaluació i la validació. Proposa un enfocament basat en associacions més profundes en les quals tots els agents exerceixin un paper actiu.(Definició Comissions Obreres de Catalunya-CCOO)

**PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES** Iniciativa voluntària de l'ONU en la que les empreses es comprometen a alinear les seves estratègies i les seves operacions en deu principis universalment acceptats en quatre àrees temàtiques, a saber, drets humans, estàndards laborals, medi ambient i anticorrupció. Pel seu nombre de participants, varis mils en més de cent països, és la iniciativa de ciutadania corporativa més gran del món. En un marc d'acció encaminat a la construcció de la legitimació social dels negocis i dels mercats. Fou creat en 1999.(Definició LID-Diccionari).

**POLÍTICA SOCIAL** Declaració pública i documentada de l'empresa en la que es reflecteixen els principis i els compromisos relatius a la seva acció social. Poden incloure l'actuació d'un govern en el que a benestar social refereix per assegurar un nivell mínim al ciutadà, el que inclou la protecció front el risc econòmic produït per la vellesa, la mort, l'infermetat o l'atur, entre d'altres.(Definició LID-Diccionari).

**RESPONSABILITAT SOCIAL. RS** Responsabilitat, acceptada o no, d'una organització pels impactes que les seves decisions i activitats tenen sobre la societat i el medi. Nota: La responsabilitat social implica un comportament ètic i transparent per part de l'organització que: - contribueixi al desenvolupament sostenible, inclosos la salut i el benestar de la societat; - tingui en compte les expectatives de les parts interessades; - compleixi la llei aplicable i sigui coherent amb la normativa internacional de

comportament; - estigui integrat a tota l'organització i es posi en pràctica en les relacions.(Definició Diccionari TERMCAT).

**RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA. RSC** Sostenibilitat aplicada o desenvolupament que suposa una contribució activa i voluntària per la millora del medi social, econòmic i ambiental des les empreses, generalment amb l'objectiu de millorar la seva situació competitiva. Es tracta d'un conjunt d'obligacions socials que poden assumir un grup, un individu, una organització o una institució respecte a l'entorn social i ambiental en el que es desenvolupa la seva activitat. A l'igual que la sostenibilitat, va més enllà de l'acompliment de les lleis i les normes, donant per suposat el seu respecte i el seu compliment de forma estricta. També es denomina responsabilitat social empresarial (RSE)(Definició Diccionari LID).

**RSE. RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL. RSE.** *Fòrum d'Experts en RSE del Ministeri de Treball Espanya:* "La responsabilitat social de l'empresa és, a més del compliment estricte de les obligacions legals vigents, la integració voluntària per part de l'empresa, en el seu govern i gestió, en la seva estratègia, polítiques i procediments, de les preocupacions socials, laborals, mediambientals i de respecte als drets humans que sorgeixen de la relació i el diàleg transparents amb els seus grups d'interès, responsabilitzant-se així de les conseqüències i de els impactes que es deriven de les seves accions "*Libro Verde de la Comisión Europea (2001)*. Fomentar un marc europeu per la responsabilitat social de les empreses: "La majoria de les definicions de la responsabilitat social de les empreses entenen aquest concepte com la integració voluntària, per part de les empreses, de les preocupacions socials i mediambientals en les seves operacions comercials i les seves relacions amb els seus interlocutors".(FORÈTICA)

**RSA-RESPONSABILITAT SOCIAL ADMINISTRACIONS,; RSO-RESPONSABILITAT SOCIAL ORGANITZACIONS; RSONL- RESPONSABILITAT SOCIAL ORGANITZACIONS NO LUCRATIVES; RSU-RESPONSABILITAT SOCIAL UNIVERSITATS; RG-RESPONSABILITAT GLOBAL.** Encara que les definicions oficials fan referència fonamentalment a les empreses, el consens general és que els fonaments de la RSE afecten a tots tipus d'organitzacions, ja siguin empreses, administracions públiques, sindicats o ONG, entre d'altres (Forética).

**ROPA LÍMPIA.** La Campanya Ropa Límpia (CRL) es una xarxa internacional de ONGs, sindicats i organitzacions de persones consumidores. La \*CRL està present en 14 països europeus i col·labora amb més de 250 organitzacions de treballadors i treballadores de tot el món que treballen activament en col·laboració amb altres membres de la coalició per aconseguir els següents objectius: - Millorar les condicions laborals en la indústria tèxtil i de material esportiu.- Aconseguir que les condicions de

treball siguin equivalents a les establertes per l'Organització Internacional del Treball (OIT). (Campaña Ropa Límpia).

**SROI-SOCIAL RETURN ON INVESTMENT - RETORN SOCIAL DE LA INVERSIÓ.**

Metodologia per mesurar l'impacte social «rendiment social de la inversió» (Social Return On Investment, SROI), concepte que es basa en els efectes obtinguts per entendre la creació de valor social, mediambiental i econòmic d'una organització, i el «balanç social», que és un mètode per planificar, mesurar i avaluar els objectius socials d'una organització. (Diari Oficial de l'Unió Europea)

**SINERGIA.** "Acció de dues o més causes l'efecte de les quals és superior a la suma dels efectes individuals". (RAE)

**TREBALL SOCIAL.** La professió de treball social promou el canvi social, la resolució de problemes en les relacions humanes i l'enfortiment i l'alliberament de les persones per millorar el seu benestar. Utilització de teories sobre comportament humà i els sistemes socials, el treball social intervé en els punts en què les persones interactuen amb el seu entorn. (FITS)

**VALOR INTANGIBLE.** Cadascú dels principis i de les idees que es manifesten de manera implícita en el comportament d'organitzacions i empreses. (Diccionari LID)

**MARKETING RESPONSABLE.** Anglisme que fa referència al disseny, implementació i control de les activitats de màrqueting que busquen promouen causes socials o idees dins d'un grup específic en la societat.(Definició LID-Diccionari).

**MARKETING SOCIAL.** Conjunt d'activitats de màrqueting que incorporen en el seu disseny i implantació causes socials, buscant amb això fer més atractiu entre un segment determinat de clients els productes i serveis ofertats.(Definició LID-Diccionari).

**WBCSD.** El Consell Empresarial Mundial per al Desenvolupament Sostenible, (World Business Council for Sustainable Development), és una associació mundial de més de 200 empreses que treballen exclusivament amb el sector empresarial i el desenvolupament sostenible.

## FIGURES

**Figura 1:** Nous àmbits de la intervenció en Treball Social (p.36).

Font : Guia Internacional del Trabajo Social (2013).

<http://www.cgtrabajosocial.es/eventos/guia-internacional-del-trabajo-social/82/view>

**Figura 2:** Àmbits de la RSE (p. 39)

Font : Guia d'Impuls a la Responsabilitat Social Empresarial (2007) (p.17)

**Figura 3:** Figura 3: Delimitació del concepte de qualitat de vida" (p.41)

Font : Llobet (2013). Què és la Responsabilitat Social de les Organitzacions (RSO) i com es mesura?. (p.115)

**Figura 4:** Creació de Valor amb la RSE (p.45)

Font : Guia d'Impuls a la Responsabilitat Social (2007). (p.11)

**Figura 5:** Format qüestionari. 5 preguntes/reflexions i de resposta breu. (p.66)

Elaboració pròpia de l'autora

## GRÀFIQUES

**Gràfica 1 :** Percentatge de funcions realitzades pels treballadors socials (p.18)

Font : Alonso,M; Llamazares, L; Gómez; Tovar, F. (2013, p.43).

**Gràfica 2 :** Percentatge de tasques d'intervenció indirecta realitzades pels treballadors socials (p.18)

Font : Alonso,M; Llamazares, L; Gómez; Tovar, F. (2013, p.47).

**Gràfica 3 :** L'actitud del consumidor vers la Responsabilitat Social Corporativa (RSC).

Principals causes per les que un consumidor deixaria de comprar (p.49)

Font: PricewaterhouseCooper (2005) (p.10)

**Gràfica 4:** L'actitud del consumidor vers la Responsabilitat Social Corporativa (RSC),

Principals causes per les que un consumidor deixaria de comprar (p.50)

Font: PricewaterhouseCooper (2005) (p.10)

**Gràfica 5 :** Detall mostreig (p.63)

**Gràfica 6 :** Perfil dels participants (p.63)

**Gràfica 7 :** Referències abreviacions (p.63)

**ANNEX 1.**

Model mail enviat als participants de l'entrevista per sol·licitar i agrair la seva participació.

**ANNEX 2.**

Model qüestionari entrevista

**ANNEX 3.**

Respostes rebudes i agrupades

**ANNEX 4.**

Audio dues entrevistes enregistrades

**ANNEX 5.**

Transcripció pròpia de l'autora treball recull ponències " Jornades Tècniques d'Emprenedoria, Innovació Social i Responsabilitat Social Corporativa, Universitat de la Rioja"

**ANNEX 6**

Tríptic de les "Jornades Tècniques d'Emprenedoria, Innovació Social i Responsabilitat Social Corporativa, Universitat de la Rioja"

**ANNEX 7**

Tríptic de la 5èna Setmana de la RSC a Catalunya.