

# La intervenció comunitària des dels serveis socials locals: de la pèrdua al desig; del desig a l'acció

Community intervention from local social services: from lose to desire, from desire to action

Mercè Ginesta i Rey<sup>1</sup>

## Resum

En aquest article abordarem qüestions relacionades amb el posicionament dels professionals en l'atenció de les persones afectades per la crisi econòmica des dels serveis socials bàsics i des d'una perspectiva comunitària. D'una banda es fa un repàs de l'evolució de la intervenció comunitària en els serveis socials locals, identificant aquells elements de la pràctica comunitària dels orígens que serien desitjables de recuperar, així com de les dificultats per fer-ho. D'altra banda, es fa una anàlisi dels diferents posicionaments dels professionals i s'apunten algunes idees per revisar-los i adequar-los a les exigències del moment actual.

**Paraules clau:** Treball social comunitari, posicionament professional, insatisfacció, transformació social, assistencialisme.

**Per citar l'article:** GINESTA i REY, Marcè. La intervenció comunitària des dels serveis socials locals: de la pèrdua al desig; del desig a l'acció. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2014, n. 203, pàgines 50-62. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup>Treballadora social, sociòloga i antropòloga. Màster d'Ètica aplicada a la intervenció social, psicoeducativa i sociosanitària. Professora associada del Grau en Treball Social a la Universitat de Girona. [mginesta@gmail.com](mailto:mginesta@gmail.com).

## Abstract

This article explores questions related to professionals' positioning when attending to people affected by the economic crisis in basic social services and from a community work perspective. On one hand there is a review on the evolution of community intervention in local social services identifying those elements of the original community practice that are to be recovered, as well as the difficulties to do so. On the other hand, there is an analysis of different professionals' positioning and some ideas to review and adequate them to the current exigencies.

**Key words:** Community social work, professional positioning, dissatisfaction, social transformation, assistance.

## El treball social comunitari: gènesi i essència dels serveis socials de base

Entenem que, en l'esfera de les polítiques públiques de benestar social, els serveis socials bàsics constitueixen el principal dispositiu que rep l'encàrrec de desenvolupar el treball comunitari.<sup>2</sup> De fet, a finals dels anys 1970, amb l'adveniment de la Democràcia, la creació dels primers serveis socials municipals va ser impulsada per les demandes veïnals, sovint acompanyades per les primeres treballadores socials comunitàries. Els ajuntaments van assumir, doncs, la prestació dels serveis socials com una manera de canalitzar les demandes de la comunitat, i com a comunitaris van néixer.

No és fins anys més tard que es for-

malitza l'assignació de la competència en matèria de serveis socials d'atenció primària als ens locals.<sup>3</sup> D'aquests s'espera que, seguint els principis de subsidiarietat i d'autonomia local, despleguin les polítiques més adients per respondre a les necessitats socials particulars del seu territori, amb un enfocament col·lectiu, preventiu i promocional. Així doncs, es concep que és al voltant de la intervenció comunitària que han de pivotar els serveis socials d'atenció primària.

A cada bugada perdem un llençol: la transformació lenta i imperceptible dels serveis socials de base

Tanmateix, hem vist com en el decurs del temps aquest encàrrec s'ha anat diluint i desvirtuant, posant al davant l'encàrrec de gestionar prestacions econòmiques i serveis, fins al punt que el sentir general

<sup>2</sup>No en va, en diferents comunitats autònomes de l'Estat espanyol se'ls anomena serveis socials comunitaris.

<sup>3</sup>Amb l'aprovació de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local i la Llei 26/1985, de 27 de desembre, de Serveis Socials.

dels professionals és que s'ha perdut quelcom essencial. Certament, avui dia, als professionals dels serveis socials bàsics (SSB) no els resulta gens fàcil prioritzar les accions preventives i comunitàries. L'acumulació d'encàrrecs d'una altra mena, i que a més provenen d'instàncies diferents, n'expliquen una part. Així, per exemple, la Generalitat ha anat desenvolupant diferents programes, prestacions i serveis, i n'ha encarregat la gestió als serveis socials municipals. Però tot sovint s'ha fet sense adaptar els recursos humans i els mitjans adequats per assumir-los sense haver de deixar altres funcions. D'aquesta manera els SSB s'han anat configurant cada vegada més com una gestoria de serveis i prestacions, no només els propis (atenció domiciliària, ajuts d'urgència social, menjadors socials, serveis d'acolliment residencial), sinó també de diferents departaments de la Generalitat de Catalunya. Ja no és només el departament competent en matèria de Benestar Social el que trasllada encàrrecs als serveis socials locals, sinó que cada vegada es reben encàrrecs de més departaments diferents: empresa i ocupació, habitatge, etc., de manera que el despropòsit s'intensifica.

D'alguna manera se subverteix el principi de subsidiarietat, fent que es deleguin al nivell local tot un seguit de funcions –sobretot l'accés a multiplicitat de prestacions i recursos– que, gestionades de manera més centralitzada, serien més eficients i obtindrien nivells d'equitat més alts. A

més, aquest procés es fa a costa de prendre l'espai a les funcions –com les comunitàries– que són pròpies de l'àmbit local, i, fora d'aquest, no tenen cap sentit.

Tampoc no podem dir que les intervencions comunitàries hagin desaparegut. Més aviat s'han anat desplaçant des dels serveis socials cap a altres àrees de creació posterior (ciutadania, diversitat, polítiques de gènere, participació ciutadana), s'han segmentat dels serveis bàsics amb la creació de plans de desenvolupament comunitari o plans locals d'inclusió social o se n'ha delegat la gestió i implementació a entitats privades. Aquest moviment també ha comportat certa especialització dels professionals, de manera que l'atenció individual i la comunitària han tendit a col·locar-se en compartiments estancs, sovint poc comunicats.

D'altra banda, la intervenció comunitària de vegades s'ha anat substituint per espais de participació institucionalitzats de caire unidireccional, que sovint prescindeix dels subjectes afectats, i que és legitimada pel poder polític i tècnic (Cortés, 2003: 15), a la vegada que a nivell polític s'utilitza per legitimar-se (Rebollo, 2001, citat per Barbero i Cortés, 2005: 102).

Amb el creixement dels serveis socials durant els primers anys de la dècada dels 2000 (ampliació de recursos i prestacions, increment de professionals en diferents àmbits dels serveis socials<sup>4</sup> i definició dels serveis socials com un sistema de garantia de drets)<sup>5</sup> es consolida un seguit de ten-

<sup>4</sup> La Llei 12/2007, de Serveis Socials, va establir unes ràtios de professionals dels serveis bàsics d'atenció social que suposaven l'augment en gairebé un 50% en relació amb les establertes fins al moment al IV Pla d'Actuació Social de Catalunya, 2003.

<sup>5</sup> Xavier Pelegrí (2010) anomena *etapa garantista* aquella etapa compresa entre els anys 2004 i 2007.

dències que contribueixen a l'eclipsi del treball comunitari:

- La preeminència de la intervenció individualitzada, que es veu reforçada per la definició de l'accés als serveis socials com un dret subjectiu. Aquest enfocament posa èmfasi en els aspectes individuals dels problemes socials, obviant l'anàlisi de la seva dimensió estructural. D'aquesta manera, s'assumeix que qui ha de canviar és l'individu, per aconseguir la seva inserció en la societat.
- La configuració dels serveis socials a partir de la lògica de la demanda (Pellegrí, 2010: 77), que implica una orientació purament reactiva (demanda-resposta) i deixa de banda plantejaments més proactius de caire preventiu i promocional.
- El desenvolupament d'un sistema de serveis socials parcel·lat, fragmentat i sectoritzat, que implica que l'individu o la família rep una atenció múltiple i segmentada per part de diferents dispositius (que no sempre estableixen entre ells el diàleg que seria desitjable).
- L'aplicació de sistemes de gestió dels serveis que, si bé tenen la intenció d'assegurar l'equitat i la transparència en el seu accés i l'eficiència i la qualitat en la seva prestació, suposen una burocratització de la intervenció.

Aquestes tendències van llimant la naturalesa política i la perspectiva ideològica

**Aquestes tendències van llimant la naturalesa política i la perspectiva ideològica de la professió, que es va tecnificant al voltant d'una pràctica estereotipada i burocratitzada, i que es va parapetant als despatxos.**

de la professió, que es va tecnificant al voltant d'una pràctica estereotipada i burocratitzada, i que es va parapetant als despatxos. A més, amb l'impacte de la crisi econòmica als serveis socials, s'hi afegeix la tendència a la consolidació de les pràctiques assistencialistes. La cirereta d'aquest procés la trobem en la reforma de l'administració local<sup>6</sup> aprovada pel govern de l'Estat. Aquesta reforma preveu la transferència de la competència en serveis socials d'atenció primària a les comunitats autònomes i a les diputacions, reduint les funcions dels municipis a l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social. Aquesta llei consagra, doncs, la desaparició de la intervenció comunitària dels serveis socials locals, ja no només de fet, sinó de dret.

Cal fer notar que aquesta mesura es considera del tot inapropiada, tant, que sovint es creu que és impossible que s'arribi a aplicar. Però el que ens interessa destacar és que la tendència dels últims anys ja ha estat precisament configurar els SSB amb aquest encàrrec: cada vegada més se'ls demana des de diferents admi-

<sup>6</sup>Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local (LRSAL).



nistracions, àmbits, i fins i tot des d'entitats socials, que s'encarreguin de valorar l'accés a una gran diversitat d'ajuts dispersos i en conjunt incoherents. Així doncs, a les valoracions d'accés a programes com el de la Renda Mínima d'Inserció s'hi afegeixen les que es demanen per accedir als beneficis contra la pobresa energètica, a menjadors socials o bancs d'aliments, a diferents ajuts de les entitats socials, a habitatges de protecció oficial o per ajornar desnonaments, etc. Aquesta ineficient<sup>7</sup> microgestió de recursos destinats a la cobertura de necessitats bàsiques acaba ocupant bona part del temps dels professionals i consumint les energies per plantejar altres intervencions.

En aquesta tessitura ens sentim dir amb més insistència que mai que hem de tornar al treball social comunitari, emmirallant-nos d'alguna manera en les intervencions de les primeres treballadores socials de casa nostra en el període de la transició.

### **Els professionals: entre l'acomodació i el compromís**

En aquesta transformació lenta i imperceptible dels serveis socials, els professionals han anat entrant en una espiral d'insatisfacció. En l'actual context de reducció de la intervenció a allò individual, a respondre a la demanda de manera assistencialista i de veure reduït el seu paper cada vegada més a comprovadors de mitjans per determinar l'accés o no a uns recursos precaris i insuficients, els profes-

### **■ En aquesta transformació lenta i imperceptible dels serveis socials, els professionals han anat entrant en una espiral d'insatisfacció.**

sionals dels serveis socials bàsics acostumen a sentir-se frustrats i aclaparats.

Tot i constatar una vegada i una altra que el capital humà dels serveis socials està desaprofitat, que podria i hauria de dedicar-se a funcions de més valor afegit, els professionals no acaben de trobar la manera de proposar alternatives, d'anar més enllà de la queixa.

Als llocs de treball es fa difícil trobar espais que permetin la reflexió sobre el que els està passant i que permetin desenvolupar noves respostes. Sempre es prioritza l'actuació a la reflexió sobre la pràctica. Tampoc hi ha massa professionals disposats a vincular-se als pocs espais de reflexió externs a les institucions on treballen. Com a conseqüència, es tenen visions parcials i limitades que no permeten adoptar una visió de conjunt dels problemes que tenen en comú, ni crear discursos i accions en la línia de defensar els interessos compartits i de generar actuacions alternatives.

Les interpretacions que solen fer sobre la realitat que es viu tendeixen a centrar-ne les causes en factors externs: la crisi, els polítics i les seves polítiques, la institució, els caps, les entitats... Raons de propes com perquè puguin passar per alt les

<sup>7</sup> A més, cal tenir en compte que molts serveis no disposen de sistemes d'informació i gestió prou potents per agilitar aquesta mena de gestions, ni dels recursos humans que els correspondria segons les ràtios establertes a la Llei 12/2007, de serveis socials.

explicacions que tenen a veure amb els professionals.

Així doncs, trobem professionals aclaparats i esgotats, insatisfets i frustrats, que voldrien desenvolupar altres funcions professionals però que alhora han convertit aquest context hostil en una zona de confort en la qual s'han instal·lat en espera de temps millors.

Aquesta adaptació es combina amb el fantasieig amb un retorn a l'essència del treball social, que s'entén com una recuperació doble: en primer lloc, de la intervenció basada en la relació assistencial i l'acompanyament en processos de desenvolupament personal i, en segon lloc, de la intervenció col·lectiva.

Encara que aquesta acomodació sigui comprensible com a estratègia de supervivència, implica també un posicionament ideològic i moral que pot entrar en profunda contradicció amb les prescripcions deontològiques de les seves professions. En aquest sentit podem suggerir que, perdent –o deixant-se perdre– la intervenció comunitària, els professionals dels SSB han renunciat a la seva dimensió política, a la seva vocació transformadora, tot i que han continuat atenent aquell sector de població més desafavorit.

La cruesa dels efectes de la crisi en la població atesa, i les derives de les polítiques socials per afrontar-los, obliguen els professionals insatisfets amb les pràctiques assistencialistes a posicionar-se ideològicament: en primer lloc cal transformar-se com a professionals per recuperar l'essència perduda de la professió: la transformació social. A través del rescat dels valors de la professió podrem assumir el valor i superar les pròpies resistències per

encarar les incerteses i riscos que genera la intervenció comunitària.

## A la recerca de l'essència perduda del treball social

Expressions com “hem de recuperar l'essència de la nostra professió” les sentim tot sovint, sobretot des que la crisi va impactar els serveis socials. S'entén que això implica tornar al treball social comunitari, en concret a aquell que es va desenvolupar als orígens de la nostra professió a Catalunya, en el context de la transició.

Certament, les treballadores socials d'aquell moment van contribuir a enfortir els moviments veïnals, que s'organitzaven per resoldre els problemes dels barris i que van canalitzar els moviments populars a favor de la democràcia (Vilà, 2004: 203). Què ens atrau d'aquell treball social que voldríem recuperar? Encara que segur que pecarem de simplificació, intentarem identificar alguns components que configurarien el tipus ideal de treballador social que, inspirat en aquelles professionals de la transició, opera en l'imaginari dels treballadors socials d'avui:

- El compromís amb el canvi social i polític que exigia el moment històric.
- Una missió clarament definida i doblement important: aconseguir més benestar i justícia social, a través de la creació de serveis fins aquell moment inexistents (ambulatoris, serveis socials, transport...) i contribuir a l'assoliment de la democràcia.
- L'acció professional fonamentada en un model crític-radical: és un professional que es correspon amb el treballador social com a agent de canvi.

- La motivació, la tenacitat, la lluita.
- La contribució a la creació de grups, associacions o entitats que progressivament s'aniran desenvolupant de manera autònoma, deslligant-se del professional.

Malgrat que els professionals senten la necessitat de tornar al treball social comunitari en aquest sentit idealitzat, què els en dificulta la recuperació? Poden o no poden desenvolupar accions comunitàries? Els pertoca? Continuen tenint-ne l'encàrrec? Quin paper hi tenen els professionals? Traslladar aquest tipus ideal al treballador social d'uns serveis socials bàsics d'avui es troba amb alguns problemes d'encaix. Encara que podem identificar certs paral·lelismes entre el context actual i el de la transició (crisi econòmica, atur elevat, pobresa, recursos limitats i expectatives elevades de la ciutadania, dèficits democràtics...), també trobem diferències importants que no permeten aquesta translació automàtica.

### **Primera. Una missió enterbolida: el treball social comunitari, per a què?**

Un dels motius pels quals avui es planteja el treball comunitari és com a alternativa per atendre les necessitats socials que els sistemes públics de serveis socials no atenen suficientment. Si l'Administració no dóna les respostes esperades o pertinents, la comunitat s'haurà d'organitzar per complementar-les o substituir-les. De fet, la pròpia societat civil genera diferents alternatives en aquesta línia. L'Administració es reserva el paper de coordinar-les i de subvencionar-les.

Així doncs, des de l'àmbit local es promouen plataformes o xarxes que incorporen tant els serveis socials públics com les entitats socials, de voluntariat, plataformes ciutadanes, i també el sector privat (comerç, establiments residencials...). Els seus objectius se centren especialment a coordinar accions i generar-ne de noves per atendre les necessitats bàsiques de la població més desafavorida. D'aquestes iniciatives col·lectives en sorgeixen dispositius prou coneguts, com bancs d'aliments (amb els seus populars recaptés) i menjadors socials.

El paper dels professionals es desenvolupa en dos vessants: en primer lloc, motivant, dinamitzant i facilitant la coordinació i el treball en xarxa, generalment donant suport al representant polític, que acostuma a donar per fet el seu lideratge. I en segon lloc, vestint de contingut tècnic les accions plantejades: sobretot justificar que els ajuts es distribueixin a qui de veritat els necessita.

Però aquest tipus d'intervenció no és el que els professionals enyoren. Encara que s'intervingui amb la comunitat, no deixen de ser accions de caire pal·liatiu i assistencialista. No tenen una voluntat transformadora, no es guien per ideals de justícia social.

La pregunta, doncs, és si els professionals dels SSB, que, no ho oblidem, estan contractats per les administracions locals, poden desenvolupar un treball social de caire crític, de denúncia social, amb la intenció de promoure transformacions estructurals. Posicionar-se en aquest sentit els pot generar contradiccions, ja que implica tot sovint haver-se d'enfrontar a les polítiques socials impulsades per les institucions de què depenen. Per tant, es poden produir



conflictes de valors difícils de resoldre: com compaginar els valors professionals, els deures vers la població atesa i la lleialtat a la pròpia institució? El professional pot trobar-se amb la disjuntiva de plantejar-se, en cas de contradicció, a qui es deu en primer lloc: al polític escollit legítimament pels ciutadans o a les persones que atén, que poden estar doblement afectades, per les conseqüències de la crisi, possem per cas, i per unes polítiques que no atenen les seves necessitats, o que els criminalitzen, o que no els permeten tenir una vida digna.

En aquest sentit cal precisar que les treballadores socials de la transició habitualment treballaven contractades per entitats socials com Càritas, fundacions i associacions, i fins i tot per alguna empresa privada (Rubiol i Vilà, 2003: 105), de manera que les accions reivindicatives vers l'Administració no els situaven en aquesta mena de disjuntives.

Una altra diferència a assenyalar respecte a la intervenció social dels primers ajuntaments de la democràcia és que encara no hi havia definides unes competències, obligacions i responsabilitats de les diferents administracions, de manera que totes les accions responien a la voluntat política, que així quedava investida de bondat. Actualment les diferents administracions tenen assignades clarament unes competències i responsabilitats que amb freqüència, a causa o amb l'excusa de la crisi, no s'estan complint, de manera que els professionals, com a cara visible del sistema de serveis socials, queden sovint en fals davant la ciutadania, ja que no poden oferir el que legítimament se'ls demana o exigeix.

■ **Actualment les diferents administracions tenen assignades clarament unes competències i responsabilitats que amb freqüència, a causa o amb l'excusa de la crisi, no s'estan complint, de manera que els professionals, com a cara visible del sistema de serveis socials, queden sovint en fals davant la ciutadania, ja que no poden oferir el que legítimament se'ls demana o exigeix.**

### **Segona. Les ambigüitats i les incomoditats en les relacions amb els diferents actors de la comunitat**

Com apuntàvem amb anterioritat, en el model ideal de treball social comunitari es configura un professional amb capacitat de lideratge, que contribueix a la creació de teixit social. A la vegada, sap enretirar-se a temps per fomentar l'autonomia de les entitats i organitzacions que ha contribuït a crear, que continuen desenvolupant-se sense la seva direcció o participació.

Aquest rol idealitzat segurament perd el seu sentit en un entorn social que es caracteritza per la seva capacitat associativa. El paper dels professionals dels SSB en el treball comunitari ja no consistiria tant a fomentar la creació de noves entitats com a donar suport a les ja existents en el seu desenvolupament i continuïtat, sobretot en les etapes de debilitació, o quan es troben amb dificultats de renovació generacional (Alejos *et al.*, 2003: 65), i a facilitar la coordinació i el treball en xarxa entre les múltiples organitzacions existents.



Aquest treball s'ha anat fent en els anys d'expansió dels serveis socials, sobretot per articular amb coherència i per optimitzar les accions en diferents àmbits: infància, col·lectius nouvinguts, gent gran, prevenció de drogodependències, suport a les famílies, violència masclista, etc. Per una altra banda, també podria tenir un rol important a l'hora de promoure la participació i l'organització de col·lectius amb poca tradició i capacitats per fer-ho.

No obstant, amb la crisi econòmica apareix un nou fenomen: trobem moviments que apareixen al marge, i de vegades en contraposició, dels serveis socials, i que n'assenyalen la incapacitat per atendre necessitats i garantir drets bàsics. La Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) n'és el cas paradigmàtic. Es constitueix per denunciar les injustícies del sistema financer que deixa sense habitatge i expulsa cap a l'exclusió social moltes famílies i persones. Alhora reivindica les polítiques socials per cobrir les necessitats de la població afectada, i quan no obté la resposta esperada, cerca alternatives d'atenció –l'obra social de la PAH–. A la vegada actua com a grup de suport i d'ajuda mútua que permet a les persones afectades que s'hi adrecen augmentar l'autoestima i apoderar-se per tornar a agafar les regnes de la seva vida.

La relació dels professionals amb aquests moviments socials no acostuma a ser fàcil. D'entrada els professionals se senten qüestionats, i no és estrany que es mostrin impotents davant les exigències que se'ls plantegen. Davant d'aquesta incomoditat es pot respondre amb diferents estratègies: des de defugir la relació amb aquests moviments, al·legant tal vegada que les seves maneres no són correctes, o,

en l'altre extrem, situar-se en una postura d'escolta i diàleg, que permeti trobar punts en comú i mecanismes de col·laboració.

■ **Dels professionals s'espera que es posicionin davant les injustícies socials: les globals, però també les del propi sistema de protecció social, que no només no cobreix les mancances generades pel sistema global sinó que genera noves injustícies.**

En tot cas, allò que distingeix aquests nous moviments socials és que interpel·len directament els professionals de la intervenció social, dels quals s'espera alguna cosa més que l'atenció individual, assistencialista, limitada a posar alguns pegats per cobrir (parcialment) les necessitats bàsiques. Dels professionals s'espera que es posicionin davant les injustícies socials: les globals, però també les del propi sistema de protecció social, que no només no cobreix les mancances generades pel sistema global sinó que genera noves injustícies. S'evidencia que no posicionar-se en contra també és un posicionament. Mantenir-se parapetat al despatx, doncs, ja no és una pràctica sostenible, ni èticament acceptable.

**Tercera. El treballador social com a agent de canvi... Qui és que ha de canviar?**

Si abans fèiem referència a l'acomodació dels professionals als canvis i pèrdues en la intervenció social que s'han anat

produint en paral·lel a l'evolució dels serveis socials, la qüestió que ara se'ns planteja és si uns professionals ancorats, poc predisposats a canviar ells mateixos, poden acompanyar en les transformacions i canvis dels altres. Si un col·lectiu professional poc participatiu pot promoure la participació de les persones que atén. Si uns professionals que, com diu Begoña Román, pateixen anorèxia de poder poden contribuir a un dels objectius principals de la intervenció comunitària: augmentar el poder de la població i estendre i defensar la democràcia a través de la participació (Barbero i Cortés, 2005: 71).

De vegades s'indica que als professionals els manca formació en intervenció grupal i comunitària, més enllà del bagatge teòric dels estudis universitaris. Tanmateix, és probable que la formació sigui una condició necessària, però no suficient, per aventurar-se en la intervenció comunitària, i, en qualsevol cas, formar-se també és un deure dels professionals. El que segurament hi falta és el posicionament polític i ideològic, el rescat dels valors de la professió que poden sustentar una nova manera d'intervenir, encara que es pugui veure plena d'incerteses i de riscos, de contradiccions i de qüestionaments.

La solució seria donar més rellevància als valors de caire social, a més dels valors de base kantiana i de base utilitarista, que seguint la tipologia que presenta Banks

(1997) són els que predominen en la nostra pràctica.

Així doncs, els valors de base kantiana fonamenten el treball social individual, i se centren en els drets i les llibertats individuals (dignitat, confidencialitat, autodeterminació, protecció de les persones en situació de risc o vulnerabilitat), tot i que la seva aplicació no està exempta de dificultats, atès que sovint no és fàcil conciliar-los. Per la seva banda, les teories utilitaristes ens fan veure la intervenció professional més enllà de la relació entre treballador social i usuari, incorporen la perspectiva de les organitzacions on es desenvolupa aquesta relació, i del foment del bé públic, a més del benestar individual. Així doncs, prenen relleu els principis ètics lligats a la utilitat (major benestar possible) i justícia (distribució equitativa dels recursos).

Aquestes orientacions són recollides en els codis deontològics dels treballadors socials.<sup>8</sup> De la mateixa manera, la majoria de codis d'ètica afirmen que el treball social s'ha de comprometre en la promoció de la justícia social, per abordar les desigualtats de caràcter estructural.<sup>9</sup> Semblaria, doncs, que les obligacions en aquest àmbit són les que caldria activar i potenciar per adequar les pràctiques professionals al nou context econòmic, social i polític, sobretot si tenim en compte que, com ens diu la mateixa autora, els princi-

<sup>8</sup> En el Codi d'Ètica dels Assistents Socials català, de l'any 2000, queden incloses en els capítols que fan referència als principis generals del treball social, l'actuació del treballador/a social com a professional la responsabilitat del treballador/a social envers els usuaris i clients i el secret professional, pel que fa a la perspectiva kantiana, i en els capítols referits a la responsabilitat envers l'entitat per a la qual treballa i la relació amb els/les col·legues i altres professionals, pel que fa a la perspectiva utilitarista.

<sup>9</sup> El codi català ho recull en el capítol dedicat a la responsabilitat envers la societat.

pis clau de la professió basats en els drets individuals estan en sintonia amb les ideologies neoliberals, si més no en aparença (Banks, 1997: 55).

### Qüestions per reposicionar-se professionalment

Tot i les tendències que dificulten la intervenció comunitària als professionals dels serveis socials bàsics, hem de tenir present que continuen rebent-ne l'encàrrec. La Llei 12/2007, de Serveis Socials, indica que “els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu” (article 16.3). D'entre les funcions que assigna als SSB hi ha la de “detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial” (article 17.a) i “impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació social de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc” (article 17.h). També contempla el principi de prevenció i dimensió comunitària: “les polítiques de serveis socials han d'actuar sobre les causes dels problemes socials i han de prioritzar les accions preventives i l'enfocament comunitari de les intervencions socials” (article 5.h). Per tant, podríem interpretar que la intervenció comunitària de caire transformador no només queda legitimada, sinó que constitueix un mandat per als actors de les polítiques socials, entre els quals els professionals.

Sense afany de qüestionar que és imprescindible atendre les necessitats bàsiques de la població, i reconeixent que les

administracions i les entitats d'àmbit local no disposen dels mitjans per aplicar polítiques menys assistencialistes i pal·liatives, creiem que els professionals, més enllà de les aportacions suposadament tècniques que abans hem descrit, haurien de formular-se algunes preguntes en relació amb els continguts ideològics d'aquestes accions: N'hi ha prou amb aquestes actuacions? Desenvolupar aquestes accions pal·liatives implica renunciar a un sistema de serveis socials de garantia de drets? Es pot incorporar una mirada sobre els aspectes socials i estructurals, més enllà dels individuals? És oportú promoure debats i reflexions al voltant de les causes de la pobresa i l'exclusió social, des d'una perspectiva més crítica, en el si de les xarxes creades per a aquests fins?

En aquestes xarxes hi ha prou representació de la població afectada? Com s'hi pot incorporar? Com podem incorporar la seva mirada i experiències per comprendre millor el fenomen de la pobresa i l'exclusió social i per idear noves respostes? Com ens assenyala Cortés, a més de situar els afectats com a destinataris dels diferents projectes de millora que dissenyem, tenim el repte d'incorporar els ciutadans no organitzats, sobretot els que són víctimes de desigualtats socials, en les intervencions comunitàries, per multiplicar-ne els beneficis (Cortés, 2003).

Un cop assolit aquest repte haurem d'estar atents als problemes ètics que se'ns poden plantejar si atenem els afectats en l'esfera individual i comunitària alhora. També haurem d'enfrontar-nos als temors que ens pot generar enfrontar-nos amb el patiment de l'altre en un pla horitzontal, amb la consciència que el nostre patiment,



el del professional, és insignificant al costat del seu.<sup>10</sup>

S'obren, doncs, noves perspectives per als professionals, que poden assumir el repte de promoure un diagnòstic participatiu i crític, que comprometi tots els participants, afectats inclosos, a cercar l'explicació dels fenòmens i de les intervencions proposades. Com ens diuen Barbero i Cortés, les explicacions que desenvolupem poden contribuir a la resolució dels problemes socials. Es tractaria, doncs, d'assumir el paper que els mateixos autors anomenen d'"incitador del procés, promotor, estimulador, agitador", que inclou estimular el sentit de necessitat, el descontentament, el dolor, l'interès i la moral de les persones i ajudar a veure sentiments i problemes comuns, a la vegada que fomenta l'organització davant la indiferència i la passivitat i promou possibilitats d'acció col·lectiva (Barbero i Cortés, 2005).

D'altra banda, més enllà que els diferents actors en xarxa puguin analitzar les causes globals de la pobresa i l'exclusió social, també haurien de fer un examen crític sobre la responsabilitat de les polítiques socials, del propi sistema de serveis socials i dels diferents agents (ells inclosos) en la seva atenció o desatenció, en la seva resolució o manteniment, en l'efectivitat o inoperància de les seves actuacions.

Assumir aquests reptes comporta una postura militant<sup>11</sup> que pot requerir replantejar-se el lloc des d'on s'ha d'actuar. Si dins de les institucions contractants no és factible, s'han de buscar espais externs (com les mareas taronges, els grups i comissions dels col·legis professionals, els espais de drets socials...) que permetin al professional actuar amb llibertat i coherència amb els seus principis i reconciliar-se amb la dimensió teleològica de la professió (Bermejo, 1996): la transformació social.

---

<sup>10</sup> Begoña Román apunta aquesta idea a la conferència de clausura del Congrés de Serveis Socials Bàsics celebrat a Barcelona l'octubre de 2014, el vídeo de la qual es pot veure a <http://cssb.cat/2014/12/18/serveis-socials-la-dimensio-ideologica-i-politica-begona-roman/>

<sup>11</sup> Vegeu Barbero i Cortés, 2005: 69.

### Bibliografia

- ALEJOS APARICIO, A.; BALLESTEROS OLAZÁBAL, X.; CUESTA ROCA, M. i GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, A. “El pla comunitari de Sant Antoni. Un procés de participació i coresponsabilitat entre l'Administració i els veïns del barri de Sant Antoni de Barcelona”, en *Revista de Treball Social*, núm. 171 (setembre 2003). Pàg. 43-68. ISSN 0212-7210.
- Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. *Codi d'Ètica dels Assistents Socials*. Barcelona, 2000.
- BANKS, S. *Ètica y valores en Trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1995. ISBN 84-493-0395-8.
- BARBERO, J. M. i CORTÉS, F. *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN 978-84-206-4726-5.
- BERMEJO, F. J. (Coord.). *Ètica y Trabajo social*. Madrid: Universidad pontificia de Comillas, 1996. ISBN 84-87840-95-7.
- BUENO ABAD, J. R i DESLAURIERS, J. P. “Una mirada sobre els centre locals de serveis socials del Quebec”, en *Revista de Treball Social*, núm. 171 (setembre 2003). Pàg. 17-42. ISSN 0212-7210.
- CORTÉS IZQUIERDO, F. “Una aproximació als plans comunitaris: una manera d'organitzar la comunitat per promoure processos de desenvolupament social en l'àmbit local”, en *Revista de Treball Social*, núm. 172 (desembre 2003). Pàg. 6-40. ISSN 0212-7210.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. i LÓPEZ PELÁEZ, A. *Trabajo social comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*. Madrid: Alianza Editorial, 2008. ISBN 978-84-206-4860-6.
- FOMBUENA VALERO, J. *Trabajo social. Ideología, práctica profesional y Sociedad*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2007. ISBN 978-84-690-5617-2.
- LEÓN JARIEGO, J. C. “Dèficits socials, serveis socials i intervenció comunitària”, en *Revista de Treball Social*, núm. 171 (setembre 2003). Pàg. 6-16. ISSN 0212-7210.
- PELEGRÍ VIAÑA, X. *El sistema català de serveis socials (1977-2007): cultura i política*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2010. ISBN 978-84-393-8540-0.
- RUBIOL, G. i VILÀ, A. *Marc històric dels serveis socials locals de Catalunya*. Barcelona: Diputació de Barcelona, Àrea de Benestar Social, 2003. ISBN 84-7794-922-0.
- VILÀ MANCEBO, A. *Els serveis socials a Catalunya. Una visió històrica*. Girona: Diputació de Girona, 2005. ISBN 84-95187-72-8 .
- VISCARRET GARRO, J. *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial, 2007. ISBN 978-84-206-4814-9.
- ZAMANILLO, T. (dir.). *Ètica, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa, 2011. ISBN 978-84-8465-218-2.