

RTS

REVISTA DE TREBALL SOCIAL

226 JUNY 2024

Estudis. A fons _ El fenomen de porta giratòria: la interseccionalitat entre els factors que generen la reincidència en la situació de sensellarisme | Transferències monetàries condicionades a Colòmbia. El programa Más Familias en Acción en un municipi de la zona cafetera | Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne | Avaluació externa de la reunió del grup familiar a Osona.

Un model de suport familiar i comunitari per empoderar les famílies en la resolució de les seves preocupacions | Oportunitats i limitacions en la transformació digital dels equips d'atenció primària a Catalunya | Problemàtica dels Serveis Socials Bàsics a Catalunya. Cronificació de la pobresa: debilitats i amenaces des de la perspectiva del treball social

Praxis _ Les treballadores socials davant l'alta complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques a Catalunya: estem preparades? | Visibilitzant el racisme institucional. L'experiència del grup de treball "Padró per a totes" a Tarragona

Consell de Redacció

Direcció: Maria Victòria Forns i Fernández

Sotsdirecció: Claudia Maria Anleu Hernández

Secretaria: Mati González Jiménez

Equip de redacció: Maite Boldú Alfonso, Anna López Romero, Sergi Martí i Moreno, Montserrat Pedret Risco i Xavier Pelegrí Viaña

Suport tècnic: Jaume Ferrández Rubió

Consell Assessor Editorial

Ana Alcázar Campos, Universidad de Granada. **Montserrat Bacardit Busquet**, directora de l'RTS (2006-2014). **Beth Bàrbara Sirera**, Ajuntament de Barcelona. **Àngel Gabriel Belzunegui Eraso**, Universitat Rovira i Virgili. **Joaquim Brugué Torruella**, Universitat de Girona. **Annamaria Campanini**, Università degli Studi di Milano-Bicocca (Itàlia). **Rosa M. Carrasco Coria**, Institut Català de la Salut. Directora de l'RTS (2018-2022). **Maria Dolors Comas d'Argemir i Cendra**, Universitat Rovira i Virgili. **Cristina De Robertis**, autora i docent (França). **Teresa Facal Fondo**, Universidad de Santiago de Compostela. **Josefa Fernández Barrera**, Universitat de Barcelona. **Rosa Maria Ferrer Valls**, directora de l'RTS (2014-2018). **Josefa Fombuena Valero**, Universitat de València. **Pilar Fransitorra Brase**, directora de l'RTS (1968). **Marga Garcia Canela**, Institut Català de la Salut. **Víctor Manuel Giménez-Bertomeu**, Universitat d'Alacant. **Carme Guinovart Garriga**, Hospital Universitari de la Santa Creu de Vic. **Soraya Hernández Moscoso**, Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona. **Francisco Idareta Goldaracena**, Universidad Pública de Navarra. **María Tereza Leal Cavalcante**, Universitat de Barcelona. **Silvana Martínez**, Federación Internacional de Trabajo Social - FITS (Argentina). **Francesca Masgoret Llardent**, directora de l'RTS (1965-1968). **M^a Teresa Massons Rabassa**, directora de l'RTS (1998-2002). **Miguel Miranda Aranda**, Universidad de Zaragoza. **Xavier Miranda Ruche**, Universitat de Lleida. **Carlos Montaña Barreto**, Universidade Federal do Rio de Janeiro (Brasil). **Laura Morro Fernández**, Parc Salut Mar de Barcelona. **Belén Parra Ramajo**, Universitat de Barcelona. **Enrique Pastor Seller**, Universidad de Murcia. **Francina Planas Vilella**, Vinle. Associació per la Recerca i l'Acció Social. **Laura Ponce de León Romero**, Universidad Nacional de Educación a Distancia. **Esther Raya Diez**, Universidad de La Rioja. **Enrique Raya Lozano**, Universidad de Granada. **Elena Requena Varón**, Universitat Ramon Llull. **David Rodríguez Abellán**, membre de la Junta del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. **Vicenta Rodríguez Martín**, Universidad de Castilla-La Mancha. **Montserrat Rovira Jarque**, Ajuntament de Barcelona. **Glòria Rubiol González**, directora de l'RTS (1969-1975). **Emma Sobremonte de Mendiçuti**, Universidad de Deusto. **Octavio Vázquez Aguado**, Universidad de Huelva. **Teresa Zamanillo Peral**, Universidad Complutense de Madrid.

Equip de revisió externa de l'RTS 226

Carlos Alarcón Zwirnmann, Ajuntament de Barcelona. **Elisa Alegre Agis**, Universitat Rovira i Virgili i Universitat Oberta de Catalunya. **Marta Arranz Montull**, Universitat de Barcelona. **Quim Brugué Torruella**, Universitat de Girona. **Mercè Civit Illa**, Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. **Iria Noa de la Fuente**, Universidad Complutense de Madrid. **Núria Fustier i Garcia**, Universitat de Girona. **Àngela Garcia Bernardos**, Universitat de Barcelona. **Manuel Gutiérrez Pascual**, Consejo General de Trabajo Social. Revista Servicios Sociales y Política Social. UNED. **Agustina Hervás de la Torre**, Hospital Universitario Virgen del Rocío (Sevilla). **Xavier Martínez Ramírez**, Consorci Sanitari de Terrassa. **María Virginia Matulić Domandžić**, Universitat de Barcelona. **Belén Parra Ramajo**, Universitat de Barcelona. **Núria Prat Bau**, Universitat de Barcelona. **Magda Purroy Montull**, Universitat de Barcelona. **Clara Riera Sans**, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. **Mercè Riquelme Olivares**, Institut Català d'Oncologia. **Laura Salamero Teixidó**, Universitat de Lleida. **Josep M. Torralba Rosselló**, Universitat de Barcelona.

Disseny i maquetació: Carme Guri Feliu

Correcció i traducció: Núria Saurina Eudaldo

Traducció i correcció anglès: Nicholas G. Charles Colomina

Impremta: Sprint Copy

Dipòsit legal: B-19535/1968

ISSN: 0212-7210 - **ISSNe:** 2339-6385

Edita: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Carrer de Llança, 39 - 08015 Barcelona. Tel. 93 318 55 93

Adreça electrònica: rts@tscat.cat - **Web:** www.revistarts.com

Junta de Govern del Col·legi

Degana: Conchita Peña Gallardo. **Vicedegana:** Mercè Civit Illa. **Secretari:** David Rodríguez Abellán. **Vicesecretària:** Meritxell Ortiz Conca. **Tresorera:** Laura Morro Fernández. **Vicedegana de Lleida:** Irene Gardeñes Ruz. **Vicedegana de Girona:** Mònica Franco Vallejo. **Vicedegana de Tarragona:** Emma Pérez Pla. **Vicedegana de Manresa i Catalunya Central:** Alicia Fernández Prieto. **Vicedegana de Terres de l'Ebre:** Neus Jové Edo. **Vocals:** Francina Planas Vilella, Adam Benages Nozal, Judit Rodríguez Moreno i Paula Bertomeu Sancho.

L'equip de redacció no s'identifica necessàriament amb el contingut dels articles publicats.

Sumari

Editorial

Consell de Redacció _____ 5

Editorial convidat

L'absolut del treball social
Josefa Fombuena Valero _____ 9

Estudis. A fons

El fenomen de porta giratòria: la interseccionalitat entre els factors que generen la reincidència en la situació de sensellarisme
Valeria Hernández García, Lucía Tadeo Delgado i José Manuel Díaz González _____ 13

Transferències monetàries condicionades a Colòmbia. El programa Más Familias en Acción en un municipi de la zona cafetera
Martha Adiel Morales Vargas i María Leonor Morales Vasco _____ 39

Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne
Plataforma d'Afectats per la Hipoteca Ripollet-Cerdanyola _____ 63

Avaluació externa de la reunió del grup familiar a Osona. Un model de suport familiar i comunitari per empoderar les famílies en la resolució de les seves preocupacions
José-Manuel Alonso Varea, Irene Dachs Serradesanferm, Anna Matas Avellà i Albert Verdaguer Oliver _____ 91

Oportunitats i limitacions en la transformació digital dels equips d'atenció primària a Catalunya
Yolanda Domingo Calduch i Eva Zafra Aparici _____ 123

Problemàtica dels Serveis Socials Bàsics a Catalunya. Cronificació de la pobresa: debilitats i amenaces des de la perspectiva del treball social
Elisa Alegre-Agís i María Victòria Fornés i Fernández _____ 143

Praxis

Les treballadores socials davant l'alta complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques a Catalunya: estem preparades?
Balma Soraya Hernández Moscoso, Magí Eladi Baños Gala, Laia Puigdengolas Sans, Ramon Badosa Pascual, Eduard Pellicer Arasa, Lidia Rodríguez Crespo i Sergi Navarro Vilarrubí _____ 171

Visibilitzant el racisme institucional. L'experiència del grup de treball "Padró per a totes" a Tarragona
Naret Ziur i Aurora Sáez Rodríguez _____ 193

Ressenyes

Voluntariat i professionals: sinergies en el tercer sector social _____ 211

Cartas a los que empiezan. El trabajo social desde la perspectiva relacional _____ 215

*Les escoles de treball social a Catalunya (1932-2009):
Un viatge a través de la formació* _____ 219

Normes per a la presentació d'articles a l'RTS _____ 223

Compromís ètic de l'RTS _____ 233

Editorial

Consell de Redacció de la *Revista de Treball Social* (RTS)

L'RTS sempre ha cregut que el món professional i l'acadèmic poden i han d'anar de bracet. Aquesta premissa ha quedat acreditada al llarg de la vida de la revista, i aquest Consell de Redacció ha mantingut el seu compromís de continuar treballant perquè l'RTS sigui un espai de trobada entre les treballadores socials en l'exercici pràctic i les que es dediquen a la docència universitària.

Si entenem el treball social com una disciplina científica de les ciències socials i no només des de l'exercici professional, cal considerar la recerca com una part inherent a la intervenció social que ens ajudarà a analitzar la realitat social en la qual intervenim; a avaluar i repensar l'acció social; a buscar noves mirades i ajustar-nos als reptes que se li plantegen al treball social. Però la recerca necessita el material que pot oferir l'exercici pràctic de la professió, requereix abordar el coneixement pràctic i la realitat a les quals les treballadores socials s'enfronten diàriament, per contribuir al creixement de la professió. Sembla evident llavors la necessitat d'establir ponts entre l'exercici professional pràctic i l'acadèmic. La pràctica professional necessita la teoria, i la història de la nostra professió ens ho recorda de manera clara.

Ara bé, a molts dels avanços teòrics els cal el material i el coneixement que ofereix la pràctica de la professió. L'anàlisi de la realitat i del context d'intervenció, la revisió dels mètodes d'intervenció i la innovació requereixen les aportacions que es poden fer des de la praxi professional. Per això, ens fa falta un coneixement teòric i un coneixement pràctic, la suma del qual ens permeti créixer i avançar, reforçar-nos com a disciplina davant de possibles amenaces externes, molt presents en un context en el qual han proliferat perfils professionals amb els quals tenim punts en intersecció però que de vegades esdevenen un risc per a la identitat de la nostra professió.

Aquesta relació dicotòmica entre teoria i pràctica professional requereix tenir punts de trobada i trencar amb la idea que sosté que l'acadèmia, com a context d'expressió del coneixement teòric, sol estar allunyada de la pràctica professional i viceversa.

El punt de partida seria la relació d'interdependència, en la qual el camp de la intervenció del treball social es nodreix dels sabers teòrics i l'acadèmia es nodreix de la pràctica professional. De fet, l'acadèmia no té sentit sense la pràctica i viceversa. Però podem veure que en moments de crisi afloren desacords, quan potser hauria de ser més indispensable anar de bracet. No només per repensar estratègies i actuacions sinó, també, per afavorir la cura dels professionals, tan necessària i convenient.

Per això és important que el món acadèmic, que ha de formar les futures treballadores socials, possibiliti trobades que permetin fer-se eco de les transformacions i preocupacions de la professió i que la labor científica que es du a terme s'acosti a la realitat de la pràctica professional.

El món professional també necessita acostar-se a l'acadèmia i a les oportunitats que aquesta pot oferir per revisar la pràctica. Una pràctica que s'ha vist engolida pel sistema de serveis socials i que tal vegada ha perdut alguns dels seus senyals d'identitat en pro de la protocol·lització. Potser el retrobament amb el coneixement teòric ens ofereix un diàleg indispensable per avançar. És necessària i imprescindible la sinergia entre l'acadèmia i la pràctica perquè la nostra professió continuï creixent i afermant la seva condició de disciplina científica.

Per això des de l'RTS continuem apostant per fomentar un espai de trobada i d'interrelació entre el coneixement teòric i el pràctic. Les seccions Praxis i A Fons són un altaveu per a aquesta interrelació, que mostren la sinergia entre la praxi i l'acadèmia. També apostem perquè la revista pugui ser un punt de confluència per a tots els professionals, que contribueixi a avançar en el corpus teòric de la professió i que convidi els lectors a intentar reconèixer els punts d'unió existents, animant a contribuir a la reflexió i la revisió de les experiències pràctiques, amb el rigor necessari perquè contribueixin a reforçar el treball social com a disciplina científica i la identitat professional de les treballadores socials.

Editorial

Editorial Board of the *Social Work Journal* (RTS)

RTS has always believed that the professional and academic realms can and should go hand in hand. This premise has been proven throughout the journal's history. Indeed, the current Editorial Board remains committed to continuing to work towards the goal of making RTS a meeting space for practising social workers and those engaged in university teaching.

If we deem social work to constitute a scientific discipline within the social sciences – and not merely from a professional practice perspective – we must consider research to be an inherent part of social intervention. This will help us to analyse the social reality in which we are involved, to assess and re-consider social action, to seek new perspectives and to adapt to the challenges that arise for social work. Even so, research needs the material that practical professional exercise can provide; it makes it necessary to address practical knowledge and the realities that social workers face daily in order to contribute to the growth of the profession. It therefore appears to be obvious that there is a need to build bridges between practical professional practice and academia. Professional practice needs theory and the history of our profession evidently reminds us of this.

Nonetheless, many theoretical developments require the material and knowledge that the practice of the profession offers. Analysing reality and the intervention context, reviewing intervention methods and delivering innovation all require contributions from professional practice. Consequently, we need both theoretical and practical knowledge, the combination of which will allow us to grow and progress, strengthening our position as a discipline to stand strong in the face of potential external threats. Such threats are highly present in a context where professional profiles having points of intersection with ours have proliferated, but at times they pose a risk to the identity of our profession.

This dichotomous relationship between theory and professional practice calls for meeting points and a break from the notion that academia – as a context for expressing theoretical knowledge – is often far removed from professional practice; and vice versa.

The foundation for this should be the interconnected milieu where the field of social work intervention is enriched by theoretical knowledge and academia is enhanced by professional practice. Indeed, academia is meaningless without practice and the reverse is also true. However, we can observe that in times of crisis, disagreements arise when it is crucial to cooperate more closely, not only to re-conceive strategies and actions, but also to foster the wellbeing of professionals, which is both necessary and beneficial.

Consequently, it is vital for the academic world, which must train future social workers, to organise gatherings to portray the profession's transformations and concerns, and to ensure that the scientific work carried out is more closely aligned to the reality of professional practice.

The professional world must also engage with academia and the opportunities it offers to review and refine practice. This practice, which has been engulfed by the social services system, may have lost some of its identifying features in favour of standardisation. Reconnecting with theoretical knowledge could provide an indispensable dialogue for progress. The synergy between academia and practice is crucial and indispensable to enable our profession to continue growing and establishing itself as a scientific discipline.

At RTS we therefore remain committed to fostering a forum for the interaction and integration of theoretical and practical knowledge. The Praxis and In-Depth sections serve as platforms for this interrelation, highlighting the synergy between practice and academia. We also aim for the journal to be a convergence point for all professionals, advancing the theoretical foundation of the profession and encouraging readers to identify existing common ground. We invite contributions that reflect on and review practical experiences with the necessary rigour to help strengthen social work as a scientific discipline and to boost the professional standing of social workers.

Editorial convidat

L'absolut del treball social

Josefa Fombuena Valero

Membre del Consell Assessor Editorial de l'RTS. Universitat de València

El treball social es fonamenta en principis i objectius que primer van ser religiosos i posteriorment reformistes i revolucionaris. Actualment, seguint les aportacions de Dubet, es qualificarien de sagrats: la igualtat, la llibertat, la fraternitat, la justícia, etc. Aquests principis i objectius, poderosos, conformen un tot que es pot denominar "l'absolut del treball social". El treball social desitja ferventment assolir un objectiu primordial, estructurant i fins i tot emocionant: acabar amb les injustícies, les desigualtats, les violències, les soledats, les infelicitats, etc. Es tractaria, com escrivia el poeta Arthur Rimbaud, de canviar el món i canviar la vida. Posats a tenir un objectiu, és comprensible que tota professió vulga tenir un objectiu ambiciós i elevat.

No aconseguir totalment i radicalment aquest objectiu, tan necessari com apassionant, genera frustració, ràbia, abandó i falta d'esperança. Una conclusió va emergint: no n'hi ha prou amb el treball social. Les treballadores socials, diuen, no tenen prou formació, recursos, compromís, etc. El discurs de la insuficiència sorgeix entre les treballadores socials de la pràctica i en els textos acadèmics que reclamen més i millor... També semblen transmetre'l els col·legues d'altres professions i disciplines. Convindria preguntar-se: com pot no ser insuficient una professió davant un absolut semblant?

I la solució apareix. Potser és necessari renunciar a l'absolut i fer les tasques quotidianes com millor se sàpia i es puga, i oblidar-se de més principis i objectius!

Però no es pot renunciar a l'absolut: és el nucli de la professió i el seu propi manteniment. Renunciar a l'absolut és renunciar a la professió i, en últim terme, gairebé a tot allò que ens converteix en éssers humans en relació amb altres éssers humans. No es pot renunciar a erradicar la injustícia i les desigualtats, es perdria un anhel d'humanitat i el centre del treball social. L'absolut permet a les treballadores socials enfrontar-se, dia rere dia, al dolor, al menyspreu i a les humiliacions que sovint acompanyen les persones que atenen, i a la desorganització i confusió en què es troben moltes de les institucions en què treballen. Perquè, certament, el treball social és una professió, però és, actualment també, una vocació. És difícil exercir el treball social, sempre insuficient. Però seria impossible fer-ho sense vocació, sense l'afegit de si mateixes que posen les treballadores socials quan van més enllà de les estrictes competències i directives funcionamentals, des de la seua pròpia experiència, la seua intuïció, la seua motivació i els seus coneixements. Quantes vegades s'ha resolt un cas

en la més estricta soledat i sense escarafalls! Només per l'obstinació de la treballadora social, només per la seua negativa a suportar més dolor o més injustícia, injustícia per la qual està passant una persona concreta, amb un nom, amb una història, amb sentit de l'humor o amb mal caràcter.

Sense renunciar a l'absolut del treball social, aquest podria reinterpretar-se per fer-se més humà i abordable. No s'acabaran les injustícies ni les desigualtats, ni avui ni probablement demà. Però es pot orientar una acció professional més adulta i conscient. El treball social s'enfronta a dificultats d'enorme complexitat, en part intrínseques a la condició humana i a l'organització social.

Aquesta reinterpretació, tanmateix, és difícil. Suposa perdre una part d'utopia i acceptar que la professió i la vocació s'han de transformar per ser raonablement possibles. Ser conscient de l'absolut del treball social no és renunciar-hi, sinó aprehendre'l des d'una posició emocional, política i intel·lectualment elevada, que permeta una àmplia visió de com la societat es va construint i com la injustícia hi continua atrapada. Reinterpretar l'absolut del treball social pot permetre a les treballadores socials acceptar que canvis petits sostinguts poden aportar entusiasme i esperança en la seua feina, per a elles i per a les persones que atenen. Pot ajudar-les a mantenir una mirada fresca i atenta, en un moment d'enormes canvis socials, i això generar un gir en els models socials... i acostar-se a l'absolut del treball social.

Estudis. A fons

El fenomen de porta giratòria: la interseccionalitat
entre els factors que generen la reincidència en la situació
de sensellarisme

**Valeria Hernández García, Lucía Tadeo Delgado
i José Manuel Díaz González**

Transferències monetàries condicionades a Colòmbia.
El programa Más Familias en Acción en un municipi
de la zona cafetera

Martha Adiola Morales Vargas i María Leonor Morales Vasco

Experiències de les persones usuàries de serveis socials
als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona).
Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social
en el dret a habitatge digne

Plataforma d'Afectats per la Hipoteca Ripollet-Cerdanyola

Avaluació externa de la reunió del grup familiar a Osona.
Un model de suport familiar i comunitari per empoderar
les famílies en la resolució de les seves preocupacions

**José-Manuel Alonso Varea, Irene Dachs Serradesanferm,
Anna Matas Avellà i Albert Verdaguer Oliver**

Oportunitats i limitacions en la transformació digital
dels equips d'atenció primària a Catalunya

Yolanda Domingo Calduch i Eva Zafra Aparici

Problemàtica dels Serveis Socials Bàsics a Catalunya.
Cronificació de la pobresa: debilitats i amenaces
des de la perspectiva del treball social

Elisa Alegre-Agís i Maria Victòria Fornés i Fernández

El fenomen de porta giratòria: la interseccionalitat entre els factors que generen la reincidència en la situació de sensellarisme

The revolving door phenomenon:
intersectionality among the factors
that engender recidivism in a situation
of homelessness

Valeria Hernández García¹

ORCID: 0009-0004-6253-4689

Lucía Tadeo Delgado²

ORCID: 0009-0008-1709-7407

José Manuel Díaz González³

ORCID: 0000-0001-9974-2159

Recepció: 14/06/23. Revisió: 26/09/23. Acceptació: 15/11/23

Per citar: Hernández García, Valeria; Tadeo Delgado, Lucía, i Díaz González, José Manuel. (2024). El fenomen de porta giratòria: la interseccionalitat entre els factors que generen la reincidència en la situació de sensellarisme. *Revista de Treball Social*, 226, 13-38. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.01>

Resum

El sensellarisme es constitueix com un fenomen multifactorial, multidimensional, estructural i dinàmic que dificulta la intervenció professional i genera que, en determinades ocasions, la persona torni a la situació de sensellarisme després d'haver assolit la integració social. Aquesta recerca aborda el fenomen de porta giratòria, analitzant tant la seva magnitud com la possible interseccionalitat que hi pogués haver entre els factors que generen la reincidència. Per això, es va elaborar un full de registre ad

1 Graduada en Treball Social per la Universitat de La Laguna. alu01010322261@ull.edu.es

2 Graduada en Treball Social per la Universitat de La Laguna. alu01010329215@ull.edu.es

3 Diplomada en Treball Social per la Universitat de La Laguna. Màster en Intervenció Familiar i Màster en Mediació Familiar i Sociocomunitària per la Universitat de La Laguna. Doctor en Psicologia per la Universitat de La Laguna. Professor ajudant doctor de l'Àrea de Treball Social i Serveis Socials de la Universitat de La Laguna. jdiazgon@ull.edu.es

hoc amb diverses variables i es van analitzar els expedients d'una mostra representativa (n = 1.271) de persones ateses durant els anys 2021 i 2022 a Santa Cruz de Tenerife. Els resultats reflecteixen una clara masculinització del fenomen amb predomini de la nacionalitat espanyola, amb una mitjana de 49 anys, majoritàriament estudis primaris i perceptores de prestacions mínimes. El 42,2% tenia una discapacitat, el 44,3% problemes de salut mental i el 55,7% addiccions tòxiques o comportamentals. El 64,1% havia experimentat el fenomen de porta giratòria una vegada generada fonamentalment per la pèrdua de l'habitatge per raons econòmiques (41,2%) i/o conflictivitat en la convivència (40,5%). Es conclou que no hi ha una relació significativa entre les variables analitzades i el nombre de vegades que la persona experimenta el retorn al sensellarisme després d'haver assolit una o diverses vegades prèvies la integració social. Únicament un 10,3% de les persones usuàries ho ha experimentat i no és possible vincular la cronificació amb l'efecte de porta giratòria.

Paraules clau: Persona sense llar, porta giratòria, exclusió social, problema social i atenció social.

Abstract

Homelessness is a multi-factor, multi-dimensional, structural and dynamic phenomenon that hinders professional intervention and, on certain occasions, causes the person to fall back into homelessness after having achieved social integration. This research addresses the “revolving door” phenomenon, analysing both its scope and the potential intersectionality that exists among the factors that generate recidivism. To this end, an ad hoc record sheet was prepared incorporating several variables and the files of a representative sample (n=1271) of people assisted in 2021 and 2022 in Santa Cruz de Tenerife were analysed. The results show that the phenomenon is clearly male-dominated with a prevalence of persons of Spanish nationality. The average age is 49 years and the individuals are mostly educated to primary level and in receipt of minimum benefits. A total of 42.2% had a disability, 44.3% suffered mental health problems and 55.7% exhibited toxic or behavioural addictions. 64.1% had experienced the revolving door phenomenon on one occasion, mainly due to loss of housing owing to financial reasons (41.2%) and/or conflicts in cohabitation (40.5%). We can conclude that there is no significant relationship between the variables analysed and the number of times a person falls back into homelessness after achieving social integration on one or more previous occasions. Only 10.3% of users have experienced it and it is not possible to link chronic homelessness to the revolving door effect.

Keywords: Homelessness, revolving door, social exclusion, social problem and social care.

1. Introducció

1.1. Exclusió residencial i breu conceptualització del fenomen del sensellarisme

L'exclusió social i l'exclusió residencial són conceptes estretament relacionats, i es pot afirmar que la falta d'habitatge es tracta d'una de les expressions més extremes de l'exclusió social (Cabrera et al., 2008; Resolució del Parlament Europeu 2013/2994 (RSP)). En aquesta línia, la Federació Europea d'Organitzacions Nacionals que treballen amb Persones sense Llar (a partir d'ara FEANTSA) considera persona sense llar (PSL, d'ara endavant) aquella que es troba en situació d'exclusió residencial per no poder accedir i conservar un allotjament de manera permanent, sota un marc estable de convivència i adaptat a la seva situació personal, degut tant a raons econòmiques i barreres socials com a la presència de dificultats personals per portar una vida autònoma (Matulič, 2013). A fi de consensuar aquesta definició, la FEANTSA desenvolupa la classificació European Typology of Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS), una tipologia que pretén posar sobre la taula totes les situacions i variants derivades de l'exclusió residencial, que divideix el col·lectiu en quatre categories: sense sostre, sense habitatge, habitatge insegur i habitatge inadequat.

Malgrat tenir una definició tan clara del concepte de PSL, no s'ha aconseguit conceptualitzar el sensellarisme de tal manera que n'englobi tots els aspectes. No obstant això, la importància d'utilitzar un llenguatge comú per referir-nos-hi i intervenir amb aquest fenomen social fa imprescindible diferenciar el sensellarisme d'altres termes utilitzats com a sinònims, com ara indigent, transeünt o captaire, perquè aquests tendeixen a delimitar la realitat social del sensellarisme partint del desconeixement (Díaz, 2021). Bé és cert que es pot afirmar que el sensellarisme és un problema social generalitzat que afecta totes les societats desenvolupades, especialment als entorns urbans i les grans ciutats, i que hi convergeixen factors tant individuals com generals i estructurals (Cabrera, 2009; Fisas et al., 2022).

1.2. La cronificació del sensellarisme

En els últims anys hi ha hagut un increment considerable del nombre de persones en situació de sensellarisme, l'any 2022 va ascendir a 28.552 persones, de les quals la majoria (39,83%) es trobava en aquesta situació per un període superior a tres anys (Institut Nacional d'Estadística, 2022). Si bé l'Estratègia Nacional Integral per a Persones sense Llar 2015-2020 va establir un marc de referència per a les diferents administracions competents en la qüestió, la nova Estratègia Nacional per a la lluita contra el sensellarisme a Espanya 2023-2030 fa èmfasi en la implementació d'un sistema preventiu orientat a la identificació, atenció precoç i mitigació de les repercussions del sensellarisme. Així mateix, cerca millorar els sistemes

d'assistència per a les persones en situació de carrer, fomentar l'exercici de drets i participació ciutadana, i promoure la continuació de recerques i avanços en aquest àmbit (Govern d'Espanya, 2023).

D'acord amb la definició proposada pel Department of Housing and Urban Development (HUD) dels Estats Units d'Amèrica, una persona cronicada en la situació sense llar és aquella que ha experimentat la situació sense llar durant un període d'un any o superior, o ha patit almenys quatre episodis de sensellarisme al llarg dels últims tres anys (sumant almenys dotze mesos), i té algun tipus de discapacitat (U. S. Department of Housing and Urban Development, 2015).

El sensellarisme està estretament lligat a diverses causes que aboquen a individus a aquesta situació, així com a les conseqüències individuals i estructurals que se'n deriven, implicant seqüeles de difícil reversió. Es posa l'accent en factors com l'edat avançada, malalties físiques i mentals, dependència a substàncies, falta d'habilitats per a l'autonomia i antecedents d'institucionalització. Al seu torn, s'aborda la dimensió estructural en termes polítics, econòmics i socials, que crea obstacles per a la reintegració de les persones sense llar, com la insuficiència de recursos econòmics o la dificultat d'accedir a un habitatge digne (Mojtabai, 2005). Les persones en situació de sensellarisme de llarga durada estan principalment afectades per problemes de salut mental i abús de substàncies, la qual cosa té com a resultat un ús intensiu de serveis i recursos públics, cosa que genera un cost elevat (Caton et al., 2007). A més, s'observa un percentatge elevat d'individus immersos en processos d'exclusió residencial que, a més, s'enfronten a algun tipus de discapacitat. En aquest sentit, hi ha una relació sinèrgica entre totes dues variables (discapacitat i sensellarisme), on la discapacitat pot desembocar en la situació de sensellarisme i, al seu torn, l'exclusió residencial pot agreujar o propiciar l'aparició de problemes de discapacitat, la qual cosa dificulta, entre d'altres, l'adherència a tractaments. És rellevant subratllar que aproximadament una de cada cinc persones sense llar (21,7%) presenta una discapacitat, cosa que representa un augment del 250% respecte al total de la població espanyola amb discapacitats (8,5%) (Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral, 2009).

Per aquesta raó, és necessari recórrer a una avaluació centrada en cada individu amb la intenció de generar indicis que condueixin a una solució, a més de desenvolupar recerques i mesures preventives orientades cap als factors de risc en individus que experimenten una situació de sensellarisme prolongada (Caton et al., 2007). Un model d'intervenció que ha suposat un canvi de paradigma enfront del model en escales tradicional és el Housing First (Agulles, 2019). Ha demostrat bons resultats en els casos de cronicitat (Greenwood et al., 2022) i s'ha convertit en un dels objectius específics de l'Estratègia Nacional per a la lluita contra el sensellarisme a Espanya 2023-2030 per prevenir-lo (Govern d'Espanya, 2023). En aquest nou enfocament s'opta per facilitar l'accés a un habitatge amb caràcter permanent, constituint-se com un espai de protecció des d'on es dona cobertura a les necessitats bàsiques (Pleace, 2016), es promou la reducció

del mal en perfils de baixa exigència (Busch-Geertsema, 2013) i es prioritza en la capacitat i autodeterminació (Padgett et al., 2016).

1.3. Factors influents del sensellarisme

En el marc conceptual prèviament exposat, el sensellarisme es defineix principalment com la manca d'un habitatge estable i adequat, capaç de brindar benestar i una bona qualitat de vida. D'una banda, l'enfocament tradicional del sensellarisme s'ha centrat en la falta d'habitatge, sense considerar que aquest problema abraça diverses manifestacions. D'altra banda, el sensellarisme en la seva forma més àmplia implica reconèixer les diverses situacions que porten les persones a experimentar mancances, la qual cosa té com a resultat que surtin del sistema de protecció social i recaiguin en una situació d'exclusió social i residencial extrema (Cabrera i Rubio, 2008).

En aquest context, el fenomen del sensellarisme ha de ser abordat com un tema de rellevància social, política i institucional, atès que involucra diverses causes interrelacionades (García, 2017). Aquestes causes s'agrupen en quatre dimensions, les quals es detallen a continuació:

Taula 1. Les múltiples causes del sensellarisme

Dimensions	Causes
Relacional	Ruptura de la xarxa social, violència, etc.
Personal	Malaltia (física, mental), addiccions, etc.
Estructural	Accés limitat a un allotjament decent, reestructuració del mercat de treball, ciutadania no reconeguda, discurs hegemònic sobre el sensellarisme, etc.
Institucional	Problemes de capacitat; descentralització, especialització i selecció; absència de coordinació; sortida d'institucions, etc.

Font: Cabrera i Rubio, 2008.

Com veiem a la taula, és recomanable fer una diferenciació entre les causes relacionals, estructurals, personals i institucionals, amb l'objectiu d'abandonar qualsevol enfocament merament individualista d'aquesta realitat social.

En primer lloc, entre les causes de naturalesa estructural, l'accés a un habitatge es destaca com el factor més rellevant i freqüent, que no sols genera, sinó que també reforça l'exclusió social (Cabrera i Rubio, 2008). Aquest dret a un habitatge digne, adequat i permanent per a tota la ciutadania, que facilitaria una convivència estable, està recolzat per nombroses referències (Mejía-Escalante, 2016; Piccininno, 2021). Actualment, les

dificultats relacionades amb l'habitatge han augmentat considerablement a causa de la privatització del mercat i l'escassetat de polítiques socials. En part, això es deu a l'elevat cost dels habitatges, la qual cosa en dificulta tant l'accés com el manteniment i, per tant, dona lloc a situacions de precarietat residencial, formes d'infrahabitatge i precarietat residencial extrema, entre d'altres (Matulič, 2013).

Així mateix, la precarietat laboral agreuja aquests obstacles, impedit que els grups més vulnerables accedeixin a un habitatge (Cabrera i Rubio, 2008). Això està estretament relacionat amb la segmentació dels mercats laborals. En el cas de les persones sense llar, la feina es veu limitada no sols per l'accés al mercat laboral, on les feines han d'adaptar-se a les particularitats de la situació de cada individu, sinó també per la inestabilitat i flexibilitat laborals. En aquest sentit, les ocupacions temporals han experimentat un increment significatiu, la qual cosa ha generat poca estabilitat econòmica en la població activa i ha augmentat les desigualtats socials (Standing, 2013). Aquests desavantatges sociolaborals i, per consegüent, econòmics, estan interconnectats amb l'educació. D'una banda, la falta de formació dificulta la cerca de feina estable i ben remunerada i, d'altra banda, l'escassetat de recursos econòmics limita la formació acadèmica (Matulič, 2013).

Des del punt de vista institucional, s'observa una debilitació dels sistemes de protecció social que impedeix respondre adequadament a les noves realitats socials, caracteritzades per baixos ingressos econòmics, privació material, desocupació, pobresa i exclusió social, entre d'altres (OXFAM, 2012). A més, és rellevant esmentar la falta de coordinació en la intervenció amb persones sense llar, situació que s'origina en la descentralització, especialització i selecció en l'actuació amb aquest col·lectiu, entre altres factors (Meert et al., 2006). En aquest sentit, s'evidencia una escassetat de mesures comunes en la intervenció amb el col·lectiu, i s'afegeix que, a vegades, els recursos destinats a persones sense llar són massa especialitzats, la qual cosa requereix una selecció prèvia per accedir-hi pel fet que no es tenen en compte múltiples problemàtiques simultànies (Cabrera i Rubio, 2008).

La feblesa de l'estat de benestar, caracteritzada per retallades i actuacions selectives, porta a adults a dependre de les seves famílies en quedar exclosos de la cobertura estatal o mancar de prou recursos per satisfer les necessitats de la ciutadania. En el cas de les Persones en Situació de Sensellarisme (PSL), la disminució de les xarxes socials primàries és un factor desencadenant important. Això provoca una separació gradual entre la societat i l'individu, que el condueix a l'aïllament per la manca de suports informals després de caure del sistema de protecció social (Matulič, 2013). Aquesta ruptura, a vegades, pot estar marcada per situacions de violència. Els factors de risc inclouen conflictivitat en la convivència, experiències d'abandó, violència familiar, abusos sexuals, addiccions, divorcis, entre d'altres (Matulič, 2013). Les habilitats socials són crucials per gestionar i resoldre conflictes, per la qual cosa és essencial promoure-les per aconseguir una convivència pacífica i prevenir controvèrsies, tal com

afirmen diversos autors (Wagner et al., 2014). A més, és fonamental que les persones adquireixin nocions bàsiques de mediació, comprenent els beneficis d'abordar els conflictes de manera pacífica. Per això, la resolució de conflictes ha de basar-se en la promoció de la cultura de la pau, la pacificació social, la tolerància, el diàleg i el consens per garantir una bona convivència (Díaz, 2021). L'anàlisi de diverses recerques (Guillén et al., 2020; Muñoz et al., 2003; Roca et al., 2019) conclou que les persones en situació de sensellarisme han experimentat aproximadament nou successos vitals estressants abans o durant la seva transició a aquesta condició. Aquests esdeveniments concrets generen desadaptació social, la qual cosa contribueix a problemes de salut física i mental i a la pèrdua de xarxes socials (Díaz, 2021). La taula que apareix a continuació reflecteix com afecten determinats factors en la dificultat per sortir del fenomen de sensellarisme:

Taula 2. Factors influents a l'hora d'abandonar el sensellarisme

Factors	Efecte sobre la situació de sensellarisme
Salut mental	Pèrdua d'autoestima que desemboca en la culpabilitat o la falta de perseverança per sortir d'aquesta situació.
Malalties orgàniques	Falta de cobertura de les necessitats sanitàries bàsiques i accessibilitat limitada a l'atenció sanitària.
Violència de gènere	Es troba en situació inestable des de la visió emocional i psicològica, encara més en començar amb els processos judicials que se li presenten, la qual cosa li genera estrès i nerviosisme.
Falta de xarxes socials de suport	El desarrelament personal, familiar i social propicia la solitud de l'individu, alhora que s'afebleixen les seves habilitats socials, la seva motivació o la seva esperança, fent encara més complexa la seva inclusió social.

Font: Elaboració pròpia a partir de Muñoz i Cordero (2017); Posada et al. (2019); i Roca et al. (2022).

La pèrdua del capital social comporta una deterioració de les capacitats personals i socials, així com de la salut, especialment en termes de salut mental, la qual cosa redueix la motivació per a la recuperació personal (Subirats et al., 2004). És important destacar que una part significativa de les patologies de salut mental entre les PSL es relaciona amb el consum d'alcohol i substàncies psicoactives. Aquesta situació s'agreuja en no haver-hi garanties de complir amb el tractament psiquiàtric, a causa de l'aïllament social i a la falta de xarxes de suport, entre altres factors (Rodríguez-Pellejero et al., 2017). Quant a les addiccions, diversos estudis assenyalen que entre el 30% i el 70% de les persones en situació de

sensellarisme consumeixen algun tipus de droga (Díaz, 2021; FEANTSA, 2017; Pauly et al., 2019). Aquesta xifra elevada es deu a la necessitat que senten aquestes persones de consumir com una manera d'enfrontar la situació difícil que travessen, superar el temor a la nit i establir relacions socials amb altres individus, entre altres raons (Revista de la Asociación Proyecto Hombre, 2014). No obstant això, estar sota els efectes de l'alcohol disminueix la percepció del perill potencial i, per tant, augmenta el risc de ser víctima de situacions perilloses (Tyler et al., 2018).

Tots aquests factors actuen com a causa i/o conseqüència de la situació de sensellarisme, i es pot dir que, depenent de la persona en qüestió, actuaran com a desencadenants o com a agreujants del fenomen.

1.4. El fenomen de porta giratòria

El fenomen de porta giratòria es refereix a experimentar múltiples episodis de sensellarisme després d'haver tingut accés a un habitatge independent (Roca et al., 2019; Sherwin, 2021). Aquesta situació es considera un factor significatiu en la persistència del sensellarisme i té un impacte negatiu en la qualitat de vida de les persones sense llar. No obstant això, és un tema que ha rebut poca atenció des d'un enfocament teòric i científic (Ringwalt et al., 1998). Segons Panadero i Vázquez (2016), el 28% de les persones sense llar ha experimentat aquest fenomen entre dues i cinc vegades, mentre que el 14% l'ha viscut més de cinc vegades.

És important destacar que les persones sense llar poden seguir tres patrons diferents: transicional, episòdic o crònic. Aquelles catalogades com a "episòdiques" experimenten un nombre més elevat d'episodis de sensellarisme, la qual cosa implica una incidència més gran del fenomen de porta giratòria. No obstant això, és important destacar que, malgrat ser generalment més joves que les persones sense llar "cròniques", presenten problemes associats a la salut física i mental similars a aquestes (Kuhn i Culhane, 1998). A més, romandre en situació de sensellarisme representa una amenaça per a la salut, ja que no sols agreuja les condicions de salut existents i n'obstaculitza la recuperació, sinó que també pot donar lloc a l'aparició de noves malalties (Panadero i Muñoz, 2014).

Un dels factors que contribueix a la cronicitat del sensellarisme és la presència d'una discapacitat, ja que està directament relacionada amb un risc més elevat de deterioració de la salut, una prevalença més gran de problemes de salut mental i problemes derivats de l'abús de substàncies, així com més dificultats per accedir a atenció mèdica preventiva (Roca et al., 2019). Així mateix, l'abús de substàncies és un dels factors més influents en la perpetuació de la situació de sensellarisme, dificultant l'estabilitat en l'habitatge. A això se suma l'experiència de múltiples successos vitals estressants, que actua com un element clau de vulnerabilitat en la situació de sensellarisme i al seu torn incrementa el risc d'experimentar el fenomen de porta giratòria en les persones sense llar (Vázquez et al., 2015).

2. Objectius

2.1. Objectius generals

2.1.1. Analitzar la magnitud del fenomen de porta giratòria en el sensellarisme.

2.1.2. Delimitar els factors que generen la reincidència en la situació de sensellarisme.

2.2. Objectius específics

2.2.1. Concretar els factors que més influeixen en la perpetuació de la situació de sensellarisme.

2.2.2. Conèixer la interseccionalitat entre les variables que contribueixen al patiment d'episodis reiterats de sensellarisme.

2.2.3. Determinar la incidència i freqüència en la qual es produeix el fenomen de porta giratòria.

2.2.4. Establir les característiques i el perfil de les persones sense llar afectades pel fenomen de porta giratòria.

3. Hipòtesis

Primera. El fenomen de porta giratòria afecta en una proporció més gran els homes que les dones a causa dels processos diferenciats que segueixen cap a l'exclusió residencial.

Segona. Dues de cada tres persones es veuen afectades pel fenomen de porta giratòria.

Tercera. Les persones que es veuen ficades en el fenomen de porta giratòria tenen més de dues recaigudes, i així es constitueix com a fenomen recurrent.

Quarta. La cronificació del sensellarisme es troba estretament vinculada al fenomen de porta giratòria.

Cinquena. Els processos d'intervenció social que es desenvolupen des dels serveis especialitzats en l'atenció al sensellarisme tenen un efecte reduït que no aconsegueix mantenir-se en el temps quan les persones accedeixen a altres alternatives d'allotjament davant la falta de suports suficients per part dels serveis socials comunitaris.

Sisena. Les condicions del mercat de l'habitatge i les dificultats d'accés davant les exigències actuals es constitueixen com un dels factors amb més pes.

Setena. El factor que influeix en grau més alt en la reincidència de la situació de sensellarisme és la pèrdua de les xarxes de suport informals.

4. Mètode

4.1. Mostra

El treball de recerca es va dur a terme a partir de les dades obtingudes d'una mostra representativa de 1.271 (n) persones en situació de sensellarisme al municipi de Santa Cruz de Tenerife. Per fer-ho, es van analitzar els expedients de les persones usuàries del Servei Integral d'Atenció a les Persones Sense Llar (d'ara endavant, SIAPSL) durant els anys 2021 i 2022, amb un total de 855 (67,3%) i 416 (32,7%) respectivament. Cal destacar que de la mostra de 2022 s'han eliminat les persones usuàries que també havien estat ateses el 2021 amb l'objectiu d'evitar duplicitats. Les dades es corresponen amb les persones ateses tant des del servei d'Unitats Mòbils d'Acostament (d'ara endavant, UMA) com dels serveis d'allotjament del SIAPSL, entre els quals el Centre Municipal d'Acolliment (d'ara endavant, CMA), el Centre de Mínima Exigència (d'ara endavant, CME) i els Pisos Supervisats. Aquests recursos es troben dins de les categories 1, 2 i 4 de la classificació ETHOS, i es correspon amb la situació de "sense sostre", "sense habitatge" i "habitatge inadequat".

La mostra es compon de 1.043 (82%) homes i 228 (18%) dones, i la mitjana d'edat és de 49 anys. Per trams d'edat, 88 tenen entre 18 i 30 anys, 222 entre 31 i 45 anys, 423 entre 46 i 65 anys, 501 són majors de 65 anys i en 37 casos es desconeix aquesta dada.

Finalment, és necessari assenyalar els criteris d'exclusió establerts, que fan que es prescindeixi de la mostra a aquelles persones usuàries que no apareixen a la base de dades per no haver estat registrades pels / per les professionals o per no haver fet ús dels serveis del SIAPSL més d'una vegada.

Dit això, és necessari tenir en compte que el SIAPSL es constitueix com el servei de més envergadura per a l'atenció del col·lectiu a la província de Santa Cruz de Tenerife. D'acord amb les dades disponibles, aquesta mostra representa gairebé la totalitat de persones sense llar identificades en aquest municipi, un 71,5% del total de persones detectades durant l'any 2021 a l'illa de Tenerife (Càritas Diocesana de Tenerife, 2022).

4.2. Instruments i definició de variables mesurades

Per a la disposició de les dades es va facilitar l'accés al programa de gestió de casos (APLISEM), aplicació on es registra tota la informació bàsica de les persones usuàries i la derivada dels processos d'intervenció social, i als expedients físics de les persones usuàries disponibles al SIAPSL. Per a la codificació de la mostra es va utilitzar una llista on es reflectien els noms de totes les persones que conformaven la mostra i se'ls va assignar un codi individualitzat.

Per a la recollida de les dades s'ha dissenyat un full de registre ad hoc amb totes les variables d'estudi. La fiabilitat d'aquesta eina es va

determinar a través d'una anàlisi interjutges i va ser revisada i adaptada per quatre professionals experts en l'atenció del sensellarisme del servei referit. L'objectiu consistia a establir si l'instrument resultava d'utilitat i s'ajustava a la informació registrada a la base de dades per aquests professionals.

Per a la selecció de la mostra, des del SIAPSL es va proporcionar una relació de totes les persones que havien estat ateses durant els anys 2021 i 2022. A l'hora de recollir la informació, al full de registre de variables s'assignava el codi en lloc de les dades d'identificació de les persones, de tal manera que no es poguessin relacionar les dades relatives a les variables d'estudi amb les persones participants (un document amb el nom de les persones i els codis i un altre document amb els codis i les variables d'estudi). Per tant, una vegada van ser recaptats, no hi havia possibilitat d'identificar les persones en manipular la base de dades per a les anàlisis estadístiques.

Per la seva banda, les variables mesurades recullen les dades sociodemogràfiques de les persones usuàries, entre les quals el sexe, la data de naixement, la nacionalitat, el nivell d'estudis i la situació laboral, acompanyada de la percepció d'ingressos i la seva classificació per tipus. A més d'això, entre les dades sanitàries, es recapta informació sobre si es té alguna discapacitat, problemes de salut mental, dependència i addiccions. Finalment, tenint en compte la institucionalització del col·lectiu, es creu convenient registrar l'existència o no d'antecedents penals.

Dit això, a continuació, es descriuen les variables considerades dins del full de registre:

Taula 3. Variables considerades al full de registre

Factor	Tipus de variable	Categoria
Edat	Quantitativa contínua	Edats compreses entre: 18 i 30 anys, 31 i 45 anys, 46 i 65 anys, + de 65 anys o NS/NC.
Nacionalitat	Nominal polítomica	Espanyola, argentina, belga, búlgara, colombiana, cubana, italiana, anglesa, marroquina, peruana, polonesa, portuguesa, romanesa, senegalesa, sueca o veneçolana.
Nivell d'estudis	Nominal polítomica	Analfabet, Primària / graduat escolar, Educació Secundària Obligatòria, superiors, altres formacions o NS/NC.
Situació laboral	Nominal polítomica	Empleat/da, a l'atur, inactiu/va o NS/NC.
Ingressos econòmics	Nominal polítomica	Sí, no o NS/NC.

Estudis. A fons

El fenomen de porta giratòria: la interseccionalitat entre els factors que generen la reincidència en la situació de sensellarisme

Tipus d'ingressos econòmics	Nominal politòmica	Ingrés mínim vital, pensió de l'assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa, pensió per orfanat, prestació canària d'inserció, pensió contributiva, pensió no contributiva, renda activa d'inserció, subsidi per desocupació o subsidi per excarceració.
Antecedents penals	Nominal politòmica	Sí, no o NS/NC.
Discapacitat	Nominal politòmica	Sí, no, pendent o NS/NC.
Salut mental	Nominal politòmica	Sí, no o NS/NC.
Dependència	Nominal politòmica	Sí, no, pendent o NS/NC.
Adiccions	Nominal politòmica	Sí, no o NS/NC.

Font: Elaboració pròpia.

Després d'haver obtingut la informació anterior, es procedeix a determinar les variables desencadenants del fenomen de porta giratòria reconegudes per la persona usuària o observades pel professional o la professional de torn. Entre aquestes variables es troben: haver sofert violència de gènere; violència intrafamiliar; problemes de salut per discapacitat, dependència o salut mental; presència de conflictivitat en la convivència; haver experimentat problemes migratoris; sortir d'una situació d'institucionalització (centre sociosanitari / centre de salut mental / presó / centre de desintoxicació / centre d'atenció a víctimes de violència de gènere); pèrdua de la feina; manca o pèrdua de l'habitatge; i elecció pròpia per desitjos de conviure amb la parella, que es troba en situació de sensellarisme.

Finalment, es considera pertinent plasmar si és la primera vegada que se sol·liciten els serveis del SIAPSL i, en cas que no fos així, quantes vegades s'ha recorregut al servei (nombre). D'altra banda, també es valora l'últim servei (Recepció, SASEP, UMA, Pis Supervisat) que ha atès la demanda de la persona usuària i si actualment n'és usuària.

4.3. Procediment

En primer lloc, es dissenyen els instruments necessaris per dur a terme l'estudi de la informació. Seguidament, després d'obtenir la mostra total d'usuaris/àries atesos/es pel SIAPSL, es comença amb l'anàlisi dels expedients des de la base de dades i els informes físics a fi d'extreure la informació de les persones que s'han vist afectades pel fenomen de porta giratòria. S'ha establert un període mínim de tres mesos entre el temps que la persona va dur a terme un procés d'intervenció que va permetre accedir a una alternativa d'allotjament i és identificada novament en situació de sensellarisme pels / per les professionals del SIAPSL. S'ha consensuat

amb aquests professionals d'intervenció directa que aquest temps és el prudencial per considerar que efectivament s'ha aconseguit la integració social després d'un procés malgrat la seva falta de solidesa a causa de tots els factors estructurals i individuals que influeixen en aquesta realitat. Cal destacar que moltes persones en situació de sensellarisme accedeixen a alternatives d'allotjament que no són estables o que estan convingudes de manera superficial, de manera que no s'hi consolida la permanència. Per tant, no resulta lògic considerar-ho una veritable integració social, atès que la persona es troba en la mateixa situació de vulnerabilitat i exclusió residencial. A partir d'aquí, es recapten totes les dades especificades en l'apartat anterior i es continua amb el treball de recerca en la seva fase d'anàlisi de resultats a través del programa informàtic SPSS 26 per, finalment, procedir a la discussió i les conclusions.

4.4. Disseny

Aquesta recerca té un enfocament mixt, perquè l'instrument dissenyat per dur a terme l'estudi de la informació considera una recerca tant quantitativa com qualitativa del fenomen. D'aquesta manera, d'una banda, es registren variables objectives i es generalitzen resultats i, d'altra banda, es fa una descripció i comprensió interpretativa de la informació extreta dels expedients. A més d'això, s'opta per una recerca pre-experimental, on les variables no es manipulen i, per tant, els investigadors i les investigadores es limiten a l'observació del fenomen que analitzen sense introduir cap modificació o alteració del fenomen. Bé és cert que això suposa una falta de control de les fonts d'invalidació de la recerca, que es limita a un únic mesurament. Tenint en compte l'anterior, segons el tractament de la variable temps, la recerca és transversal, perquè la recollida de la informació es fa en un únic moment.

Pel que fa al tipus de disseny segons els objectius, se'n destaquen tres tipus: exploratori, en considerar aquesta recerca com un primer acostament a un tema poc estudiat; descriptius, ja que expressen una realitat donada; i explicatius, perquè pretenen establir una relació entre les causes i els efectes del fenomen en qüestió (porta giratòria). De la seva banda, l'amplitud de la recerca és macro, perquè la mostra utilitzada està composta per una gran quantitat d'unitats d'anàlisi, les dades de les quals són obtingudes directament pels qui investiguen, emprant de tal forma fonts primàries. Finalment, segons la finalitat de la recerca, aquesta es considera teòrica, pel fet que permetrà indagar en el funcionament del fenomen de porta giratòria que afecta el col·lectiu de persones en situació de sensellarisme, la qual cosa implica tractar de conèixer i explicar aquest fenomen. Pel que fa al pla d'anàlisi referit, després de l'aplicació de les diferents tècniques i instruments inclosos en aquesta recerca, es procedirà a l'estudi i interpretació de les dades obtingudes. Per fer-ho, es categoritzaran, ordenaran i resumiran les dades amb la finalitat d'aconseguir els objectius de la recerca.

4.5. Aspectes ètics

Aquesta recerca aborda una temàtica delicada, la qual cosa la situa en l'àmbit de recerques sensibles. En el seu desenvolupament, s'ha donat una importància primordial a consideracions ètiques de compliment obligatori. En primer lloc, es va obtenir l'autorització dels responsables del centre per accedir a la informació pertinent i recopilar les dades necessàries conforme a les variables d'estudi. Posteriorment, es va procedir a anonimitzar els expedients, assegurant així que no es pogués identificar de manera directa o indirecta les persones involucrades, respectant la seva privacitat i confidencialitat. Així mateix, es garanteix la integritat i honestat en el tractament rigorós de les dades, així com en l'anàlisi i les interpretacions dutes a terme. Els requisits ètics que regeixen aquesta recerca s'ajusten al Procediment de Revisió Ètica establert per la Comissió Europea l'any 2013 per a la recerca de la Unió Europea, la Directiva de Protecció de Dades 95/46/EC i la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (2000/C 364/01).

5. Resultats

Del total d'usuaris/àries (1.271 persones), 1.043 són homes i 228 són dones, percentatges que ascendeixen a 82% i 18%, respectivament. Així mateix, la mitjana d'edat de les persones usuàries ateses el 2021 i 2022 és de 49 anys. Centrant-nos en el fenomen de porta giratòria, es detecten 131 persones usuàries afectades, de les quals 104 (79,4%) són homes i 27 (20,6%) són dones. Si categoritzem per trams d'edat, el 3% té entre 18 i 30 anys; el 23,7% té entre 31 i 45 anys; el 62,6% té entre 46 i 65 anys; i el 10,6% restant té més de 65 anys. Pel que fa a la nacionalitat, el 73,3% de les persones sense llar que han recaigut en la situació de sensellarisme són de nacionalitat espanyola, mentre que el 26,7% són de nacionalitat estrangera, entre les quals destaquen la nacionalitat veneçolana (14,3%) i la cubana (17,1%).

Quant al nivell d'estudis, el 41,2% disposa del títol de l'educació primària, el 9,2% de l'educació secundària bàsica; el 7,6% de l'educació secundària superior; el 12,2% de formació professional i el 3% té un títol de formació universitària. D'altra banda, destaca que l'1% ha dut a cap un altre tipus de cursos o tallers formatius, mentre que el 3,8% de les persones és analfabeta i en el 22,1% dels casos no es va facilitar mai aquesta informació. En relació amb les dades socioeconòmiques, el 74,8% de les persones es troben en situació de desocupació, mentre que el 24,4% estan inactives laboralment. El nombre de persones usuàries que disposaven d'alguna mena d'ingressos econòmics ascendia al 57,3%. Per contra, el 41,2% no té reconegut el dret a prestacions, subsidis, pensions o de qualsevol altra mena d'ingrés i en l'1,5% dels casos no es disposa d'aquesta dada. Pel que fa a la font d'ingressos, el 65,3% percep la pensió no contributiva (PNC) en modalitat de jubilació o discapacitat; el 8% l'ingrés mínim vital (IMV); el

5,3% la renda activa d'inserció (RAI); el 6,6% la pensió contributiva (PC); el 4% el subsidi per desocupació; el 4% la prestació canària d'inserció (PCI); el 2,6% el subsidi per excarceració; el 2,6% la pensió per orfandat; i l'1,3% l'assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa (SOVI).

Pel que fa a les dades sociosanitàries, el 42,2% de les persones usuàries té reconegut algun grau de discapacitat, mentre que el 54,2% no té cap dictamen sobre aquesta qüestió. Igualment, cal destacar que l'1% estava a l'espera de valoració per l'Equip de Valoració i Orientació i en el 3,8% es desconeixia aquesta situació. En aquesta línia, un 93,1% no té reconegut el grau de dependència, mentre que el percentatge de persones que la té reconeguda és de 3,1% i el nombre de persones de les quals no es disposa informació es correspon amb un 3,8%. El factor sobre salut mental té una relació significativa amb el sensellarisme, perquè el 44,3% de les persones tenen diagnosticada alguna patologia sobre aquest tema. Bé és cert que del 4,6% de les persones usuàries del 2021 afectades pel fenomen de porta giratòria no s'ha registrat informació sobre l'existència o no de problemes de salut mental, de manera que pot ser una patologia observada pel o per la professional, però no diagnosticada. L'addicció a substàncies tòxiques o comportamentals han estat altres factors vinculats d'una certa manera amb el sensellarisme, d'aquí la rellevància a considerar-la dins d'aquest estudi. S'obté que un 55,7% té problemes de consum; un 40,5% no pateix addiccions, i un 3,8% no aporta informació sobre aquest tema. Pel que fa als antecedents penals, un 66,4% de persones no té antecedents; un 30,5% de persones sí que els té, i un 3,1% de persones no donen informació sobre aquesta qüestió.

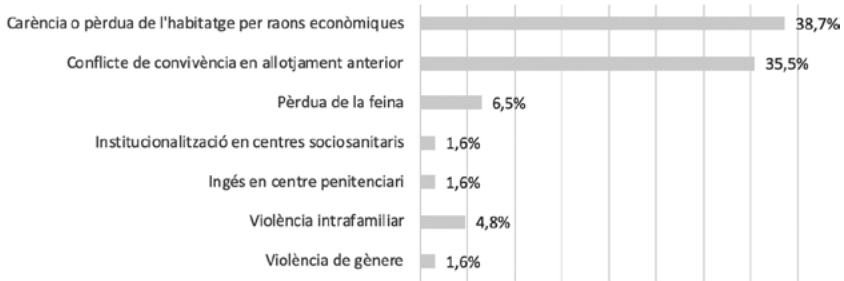
Havent plasmat les característiques generals de les persones sense llar que es troben dins del fenomen de porta giratòria, es procedeix a exposar el nombre de vegades que han experimentat aquesta situació. Dit això, un 64,1% de les persones ho ha experimentat una sola vegada, mentre que el 26,7% ho ha sofert dues vegades; el 8,4%, tres vegades i l'1%, quatre vegades. A més d'això, abans de detallar quines han estat les causes principals de la recaiguda, es creu rellevant conèixer l'últim servei del SIAPSL que ha atès la persona usuària: un 9,9% han estat ateses pel Servei de Recepció, un 41,2% pel Servei de l'UMA, un 48,1% pel SASEP i un 1% pel Servei de Pisos Supervisats. En aquesta línia, el 46,6% continua sent usuari/ària dels serveis, el 53,4% havien acabat els seus processos d'intervenció (ingressos en institucions, trasllats fora del municipi, accés a una alternativa d'allotjament, etc.) i l'1% havia mort durant el desenvolupament de l'estudi.

Hi ha nombroses diferències entre les persones usuàries que, segons la tipologia ETHOS, s'acullen a les categories 1, 2 i 4 ("sense sostre", "sense habitatge" i amb "habitatge inadequat"). És per això que, a l'hora d'especificar les causes que han desembocat en el retorn de la persona a la situació de sensellarisme, es farà una divisió entre les que utilitzen els serveis d'allotjament i les que pernocten al carrer i recorren als serveis de les unitats mòbils d'acostament. Darrere de les causes que han dut a

El fenomen de porta giratòria: la interseccionalitat entre els factors que generen la reincidència en la situació de sensellarisme

les persones que fan ús dels serveis d'allotjament a tornar a la situació de sensellarisme per primera vegada hi hauria les següents:

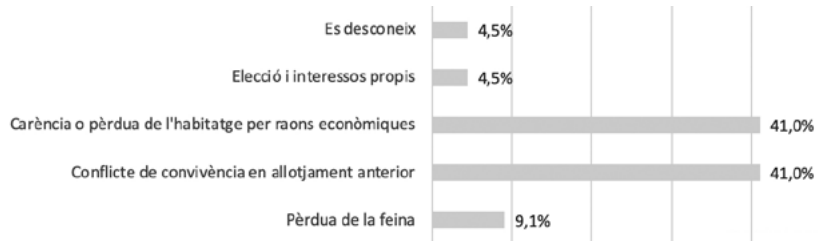
Gràfic 1. Causes de pèrdues de l'habitatge i situacions adverses relacionades amb les persones allotjades en els serveis



Font: Elaboració pròpia.

Cal dir que un 9,7% del total de les 62 persones que fan ús dels serveis d'allotjament i s'han vist afectades per aquest fenomen una sola vegada, no aporta informació sobre el motiu de la recaiguda en la situació de sensellarisme o aquesta no es preveu a la base de dades. Quant a les persones que pernocten a la intempèrie i són ateses per l'UMA, s'albira que els motius han estat fonamentalment els següents:

Gràfic 2. Causes de pèrdues de l'habitatge i situacions adverses relacionades amb les persones usuàries de l'UMA



Font: Elaboració pròpia.

En el cas d'aquells/es usuaris/àries que han experimentat el retorn de l'exclusió residencial dues vegades (28 persones) i que utilitzen els serveis d'allotjament destaca igualment, la primera vegada que van perdre l'allotjament, la manca o pèrdua de l'habitatge per raons econòmiques (39,3%); els problemes de conflictivitat en la convivència en l'últim allotjament (28,6%); la pèrdua de la feina (7,1%); la institucionalització en un centre penitenciari (7,1%); la institucionalització en un centre de salut mental (3,6%); la institucionalització en un centre d'atenció a dones víctimes de violència de gènere (3,6%); per problemes migratoris (3,6%), o per

haver sofert violència de gènere (3,6%). La segona vegada que van perdre l'allotjament, es detecta que en el 35,7% dels casos va ser per problemes de conflictivitat en la convivència en l'últim allotjament; en el 7,9% per la manca o pèrdua de l'habitatge per raons econòmiques; en el 3,6% per la institucionalització en un centre de salut mental; en el 3,6% per la institucionalització en un centre penitenciari; en el 3,6% per haver sofert violència de gènere, i en el 7,1% per haver perdut la feina. Cal dir que, en el 3,6% dels casos, es desconeix la primera causa que provoca la recaiguda en el fenomen, mentre que la segona causa es desconeix en el 28,6% dels casos. Quant a les persones que dormen al carrer i són ateses per l'UMA (vuit persones) sobresurt, la primera vegada, que un 37,5% retorna per problemes de conflictivitat en la convivència en l'últim allotjament; per la manca o pèrdua de l'habitatge per raons econòmiques en un 37,5%, i per la pèrdua de la feina en un 25%. La segona vegada es deu majoritàriament a la manca o pèrdua de l'habitatge per raons econòmiques (62,5%) i a problemes de conflictivitat en la convivència (25%), i se'n desconeix el motiu en el 12,5%.

Les PSL que han experimentat tres vegades el fenomen de porta giratòria destaquen, en els casos que fan ús dels serveis d'allotjament, que la primera vegada es devia a la manca o pèrdua de l'habitatge per raons econòmiques (50%) i a problemes de conflictivitat en la convivència en l'últim allotjament (50%). La segona vegada es devia a haver sofert violència de gènere (33,3%), a haver tingut problemes de conflictivitat en la convivència en l'últim allotjament (33,3%), a la manca o pèrdua de l'habitatge per raons econòmiques (16,7%) i, en el 16,7% dels casos, es desconeix la primera causa. I la tercera a la manca o pèrdua de l'habitatge per raons econòmiques (16,7%), i en el 83,3% restant aquesta dada es desconeix. Així mateix, les quatre persones usuàries que pernocten al carrer i utilitzen els serveis de l'UMA refereixen que, la primera vegada, el retorn a la situació de sensellarisme es deu a problemes de conflictivitat en la convivència en l'últim allotjament (50%), a la pèrdua de la feina (25%) o no aporten aquesta informació (25%). La segona porta giratòria es deu a problemes de conflictivitat en la convivència en l'últim allotjament (75%), mentre que en el 25% restant es deu a la pèrdua de la feina. Cal destacar que la tercera porta giratòria és motivada en tots els casos per problemes de conflictivitat en la convivència en l'últim allotjament.

Finalment, només un/a usuari/ària del servei d'allotjament ha experimentat el fenomen de porta giratòria quatre vegades, i únicament es coneix la causa de la primera recaiguda, que són problemes de conflictivitat en la convivència en l'últim allotjament.

A través de l'aplicació de la prova estadística Kolmogórov-Smirnov, es determina que la variable relacionada amb el nombre de vegades que les persones deriven novament a la situació de sensellarisme no segueix una distribució normal ($z = 4,458$, $p = 0,000$). Per a l'anàlisi de les variables és necessari aplicar el procediment estadístic no paramètric U de Mann-Whitney perquè es tracta de dues mostres independents i es determina que no hi ha diferències significatives entre el sexe i el nombre de vegades que la

persona deriva en la situació de sensellarisme ($z = -1,288$, $p = 0,198$). D'altra banda, s'aplica la prova Kruskal-Wallis (ja que té més de dues categories) per analitzar les diferents variables considerades en l'estudi, i s'obtenen els resultats que s'indiquen a la taula 4:

Taula 4. Anàlisi de variables socials i demogràfiques associades al sensellarisme

Categoria	Estadística H	Valor p
Nacionalitat	0,004	0,949
Nivell d'estudis	0,034	0,854
Discapacitat	8,330	0,215
Situació laboral	0,815	0,665
Disposició d'ingressos	0,573	0,751
Tipologia d'ingressos	8,383	0,592
Malaltia mental	2,112	0,146
Dependència	0,353	0,552
Addiccions a substàncies	0,439	0,508
Antecedents penals	2,798	0,094

Font: Elaboració pròpia.

S'obté que no hi ha una associació estadísticament significativa entre aquestes variables i el nombre de vegades que la persona experimenta l'exclusió residencial.

Amb aquests resultats, es pot afirmar que el fenomen de porta giratòria sembla no estar condicionat per les variables estudiades i que aquestes no ajuden a predir quins són els factors o situacions que influeixen en el fet que les persones experimentin la situació de sensellarisme diverses vegades.

6. Discussió

La recerca recolza els estudis anteriors, ja que confirma una prevalença més gran d'homes en el col·lectiu de persones sense llar, com van

indicar l'Institut Nacional d'Estadística (2022) i Sánchez (2012). No obstant això, s'observa un augment notable de dones en situació de sensellarisme, reportat per Díaz (2021), que destaca un increment del 30,3% en els expedients analitzats en anys previs a aquest estudi. A més, les troballes desafien l'estereotip que les persones més grans de 65 anys són predominantment afectades, ja que l'edat mitjana de les persones sense llar ronda els 49 anys, segons l'Institut Nacional d'Estadística (2022), dada que els resultats de la recerca confirmen.

L'anàlisi de les dades sociodemogràfiques del fenomen de porta giratòria confirma la masculinització del col·lectiu de persones sense llar, la qual cosa avala estudis anteriors (Fondation Abbé Pierre i FEANTSA, 2020; Sánchez, 2012). A més, s'observa que aquest fenomen afecta principalment persones de més de 30 anys, amb una edat mitjana de 49 anys. Encara que s'ha reportat un augment en el col·lectiu degut a l'arribada de persones immigrants a Europa, els resultats d'aquest estudi mostren una proporció més gran de persones de nacionalitat espanyola en comparació amb estrangers (Fondation Abbé Pierre i FEANTSA, 2020). Contràriament als estereotips que relacionen les persones sense llar amb la delinqüència, aquest estudi mostra una baixa incidència d'antecedents penals en la mostra analitzada. Quant al nivell educatiu, s'observa que gairebé la meitat de les persones que han experimentat el fenomen de porta giratòria tenen únicament l'Educació Primària Obligatòria, la qual cosa difereix dels resultats generals reportats per l'Institut Nacional d'Estadística (2022), on es destaca una prevalença més gran d'estudis secundaris en les persones sense llar.

En aquesta línia, el baix nivell d'educació està estretament lligat a l'escassa ocupabilitat d'aquest col·lectiu, la qual cosa, sumat a la falta d'habitatge, dificulta l'accés a feines estables i ben remunerades (Matulič, 2013). Això es tradueix en taxes de desocupació significativament altes, que arriben al 74,8%, i, en gairebé la meitat dels casos, l'absència total d'ingressos. Malgrat això, un 57,3% dels usuaris aconsegueix obtenir ingressos, majoritàriament provinents de remuneracions públiques, entre les quals destaca la pensió no contributiva (PNC) en modalitats de jubilació i discapacitat.

Les dades sociosànitàries revelen la presència significativa de discapacitat en les persones sense llar, especialment en aquelles que experimenten el fenomen de porta giratòria. Mentre l'estudi de la Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral (2009) reporta que al voltant d'una de cada cinc persones sense llar té discapacitat, aquest estudi revela que la xifra s'eleva a dues de cada cinc persones (42,2%). No obstant això, només un 3,1% de les persones té oficialment reconeguda la situació de dependència. Respecte a la salut mental, l'Institut Nacional d'Estadística (2022) indica que aproximadament el 59,6% de les persones sense llar presenta símptomes depressius. En contraposició, en aquest estudi es constata que la majoria de la mostra (44,3%) pateix alguna patologia mental, possiblement relacionada amb problemes d'addiccions tant tòxiques com comportamentals. De les persones amb problemes d'addicció (55,7% de la mostra), el 25,2%

presenta una patologia dual, com assenyalen Caton et al. (2007). Aquesta situació influeix en la cronicitat del sensellarisme, ja que la pèrdua d'autoestima i la falta de perseverança dificulten la recuperació i la reinserció.

Quant a les causes del fenomen de porta giratòria, Matulič (2013) subratlla la influència de la privatització del mercat i l'absència de polítiques socials, la qual cosa comporta un cost alt de l'habitatge, que en dificulta l'accés i el manteniment. Les dades recollides en aquest estudi reflecteixen que, en els casos en què s'experimenta el fenomen entre una, dues i tres vegades, una de les principals raons de recaiguda en la situació de sensellarisme és la manca o pèrdua de l'habitatge per motius econòmics (41,2%). Així mateix, encara que en menys proporció, la pèrdua de la feina (10%) es presenta sovint com a causa de recaiguda, tant en els qui utilitzen serveis d'allotjament com en aquells que pernocten a la intempèrie i recorren a serveis de l'UMA. Segons Standing (2013), l'accés a la feina per a persones en situació de sensellarisme està restringit i caracteritzat per la seva precarietat, temporalitat i inestabilitat, la qual cosa genera una seguretat econòmica escassa, cosa que al seu torn incrementa les desigualtats socials i propicia la caiguda en la situació d'exclusió residencial extrema.

Segons Matulič (2013), la falta de cobertura de les necessitats bàsiques per part del sistema de protecció social i la deterioració de les xarxes informals de suport augmenten les probabilitats d'experimentar el fenomen de porta giratòria. A més, les persones sense llar solen enfrontar una mitjana de nou successos vitals estressants, com ara abandonó, violència familiar, addiccions, divorci, entre d'altres (Guillén et al., 2020; Matulič, 2010; Muñoz et al., 2003; Roca et al., 2019). La violència de gènere també es destaca com una causa freqüent de retorn al sensellarisme, la qual cosa reflecteix l'augment de dones en aquesta situació. En relació amb la tornada a la situació de sensellarisme després d'assolir la inserció social, la conflictivitat en la convivència s'identifica com una de les principals causes (40,5%). Per tant, segons Díaz (2021), és crucial treballar en el desenvolupament i entrenament d'habilitats socials, comunicació, gestió de conflictes i tolerància a la frustració per garantir una convivència pacífica i prevenir controvèrsies.

7. Conclusions

Els resultats recolzen la incidència més gran de sensellarisme en homes, resultat de processos diferents d'exclusió residencial. L'edat mitjana de les persones sense llar reflecteix nivells educatius baixos, cosa que limita oportunitats laborals i perpetua l'exclusió social. La desocupació condueix a ingressos irregulars a través d'ocupacions informals. Això explica el predomini de la pensió no contributiva i altres prestacions bàsiques a causa de la cotització insuficient per accedir a prestacions contributives.

Un percentatge alt de persones sense llar experimenten el fenomen de porta giratòria i tenen discapacitats i/o problemes de salut mental no oficialment reconeguts, però detectats per professionals d'atenció directa.

Això es deu a la falta d'atenció mèdica especialitzada que els permeti rebre diagnòstic i tractament adequats, així com el reconeixement formal o dictamen per part de l'administració. La falta d'educació en salut i hàbits de vida saludables empitjora les condicions socio sanitàries. La salut mental i addiccions sovint coexisteixen, agreujant la deterioració de l'estat de salut, especialment en situacions de sensellarisme prolongat. Quant a la interseccionalitat dels factors que influeixen en el fenomen de porta giratòria, no es van trobar diferències significatives entre les variables analitzades i el nombre de vegades que una persona acaba en situació de sensellarisme.

Els resultats divergeixen de la segona hipòtesi, que afirmava que dues de cada tres persones experimenten la porta giratòria. En realitat, només un 10,3% dels expedients analitzats (n = 1.271) han experimentat aquest fenomen. Es descarta la tercera hipòtesi, que sostenia que la majoria dels usuaris recauen en la situació de sensellarisme la majoria de vegades. Encara que és cert que un percentatge considerable es veu afectat per dues recaigudes, no és el més comú. A més, la quarta hipòtesi, que vincula la cronificació del sensellarisme amb la porta giratòria, tampoc es confirma. Quant a la cinquena hipòtesi, els resultats obtinguts ofereixen una visió inicial sobre l'eficàcia dels processos d'intervenció i reinserció socials duts a terme pels serveis en casos d'aquesta complexa realitat. No obstant això, no proporcionen informació sobre la seva durabilitat en el temps.

La falta d'habitatge per motius econòmics (41,2%) destaca com una causa principal en la recurrència del fenomen de porta giratòria. Contràriament, la hipòtesi 6 queda refutada segons l'evidència recopilada de diverses fonts i les respostes de professionals. En aquest sentit, es confirma una connexió entre el sensellarisme, les condicions del mercat de l'habitatge i les barreres d'accés actuals, la qual cosa emergeix com un factor crucial en el patiment d'aquest problema. La privatització del mercat i la insuficiència de polítiques socials condueixen a costos elevats d'habitatge, la qual cosa en dificulta l'adquisició i manteniment, i té com a resultat situacions de precarietat residencial, infrahabitatge i manca residencial extrema. Amb opcions limitades, les persones es veuen obligades a compartir habitatge amb individus que poden tenir problemes personals o amb desconeguts sense seguretat jurídica, cosa que augmenta les possibilitats de conflictes. Seguint amb la setena hipòtesi, es conclou que un altre dels factors que incideix significativament en la reincidència de la situació de sensellarisme és la pèrdua de les xarxes de suport informals, que en la majoria de casos s'origina per conflictes en la convivència (40,5%). Davant d'això, és essencial destacar la importància de treballar en el desenvolupament i entrenament d'habilitats socials, comunicació, gestió de conflictes, tolerància a la frustració, entre d'altres, amb la finalitat de promoure una convivència pacífica i prevenir desacords.

Aquesta recerca s'enfronta a la dificultat de l'escassa bibliografia existent sobre el fenomen de porta giratòria i la seva interseccionalitat amb els factors que contribueixen a la reincidència en el sensellarisme. Aquest estudi ofereix una visió limitada d'aquesta realitat i es necessiten

recerques addicionals per aprofundir en el fenomen i analitzar altres factors no considerats en aquest estudi, com el nivell de desenvolupament d'habilitats socials, xarxes informals de suport, salut física, coneixement de recursos disponibles, experiències d'estrès, situació administrativa i temps de residència en el lloc, entre d'altres.

Referències bibliogràfiques

- Agulles Martos, Juan Manuel. (2019). Las personas sin hogar y la exclusión residencial. ¿Hacia un cambio de paradigma?. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 265-275. <https://doi.org/10.5209/cuts.58934>
- Busch-Geertsema, Volker. (2013). *Housing First Europe: Final Report*. European Union Programme for Employment and Social Solidarity. Recuperat 15 març 2024, de <https://www.habitat.hu/files/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>
- Cabrera, Pedro José. (2009). La acción social con personas sin hogar en la España del siglo XXI. Dins Miguel Laparra Navarro i Begoña Pérez Eransus, *Exclusión social en España: Un espacio diverso y disperso en intensa transformación* (p. 173-219). Fundación FOESSA.
- Cabrera, Pedro José, i Rubio, María José. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 51-74.
- Cáritas Diocesana de Tenerife. (2022). *Exclusión Residencial Extrema en Tenerife en Tiempos de COVID*. Cáritas Diocesana de Tenerife.
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, DOCE núm. C 364/1. Recuperat 22 març 2024, de https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf
- Caton, Carol; Wilkins, Carol, i Anderson, Jacquelyn. (2007). People who experience long-term homelessness: Characteristics and interventions. *National Symposium on Homelessness Research*, 4, 1-44.
- Díaz González, José Manuel. (2021). *La realidad en ámbitos de exclusión social: análisis del conflicto sobre las personas sin hogar* (Tesi doctoral). Universitat de La Laguna. Recuperat 15 març 2024, de <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/25758>
- Directiva 95/46/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 24 d'octubre de 1995, relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, DOCE núm. L 281/31 (1995). APDCAT. Recuperat 22 març 2024, de <https://apdcat.gencat.cat/web/.content/01-autoritat/normativa/documentos/676.pdf>

- FEANTSA (2017). *Good practice guidance for working with people who are homeless and use drugs*. FEANTSA. Recuperat 15 març 2024, de https://www.feantsa.org/download/feantsa_drugservices6378371585620331663.pdf
- Fisas Masferrer, David; Rovira Jarque, Montserrat, i Sales Campos, Albert. (2022). El dispositivo de alojamiento de emergencia de Barcelona como instrumento de atención al sinhogarismo ante la crisis sanitaria de la covid-19. *Revista de Treball Social*, 222, 81-95. <https://doi.org/10.32061/RTS2022.222.04>
- Fondation Abbé Pierre i FEANTSA. (2020). *Fifth Overview of Housing Exclusion in Europe*. Fondation Abbé Pierre i FEANTSA. Recuperat 15 març 2024, de https://www.feantsa.org/public/user/Recursos/recursos/Rapport_Europe_2020_GB.pdf
- García Montero, Alejandro. (2017). Personas sin hogar: una realidad diferente. Dins Concepción Nieto-Morales, Nuria Cordero Ramos i María Josefa Vázquez-Fernández (Coords.), *Intervención con colectivos desfavorecidos. Descendiendo a la práctica de la intervención profesional* (p. 85-119), Dykinson.
- Govern d'Espanya. (2023). *Personas sin Hogar*. Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030. Recuperat 15 març 2024, de <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/personas-sin-hogar.htm>
- Greenwood, Ronni; Manning, Rachel; Vargas-Moniz, María; Auquier, Pascal; Lenzi, Michela; Wolf, Judith; Bokszczanin, Anna; Bernad, Roberto; Källmén, Hakan; Sinnewijn, Freek; Ornelas, José, i O'Shaughnessy, Branagh. (2022). Structure and agency in capabilities-enhancing homeless services: Housing first, housing quality and consumer choice. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 32(2), 315-331.
- Guillén, Ana; Marín, Carolina; Panadero, Sonia, i Vázquez, José Juan. (2020). Substance use, stressful life events and mental health: A longitudinal study among homeless women in Madrid (Spain). *Addictive Behaviors*, 103, 106246. <https://doi.org/10.1016/j.addbeh.2019.106246>
- Institut Nacional d'Estadística. (2022). *Encuesta a las personas sin hogar*. INE. Recuperat 15 març 2024, de https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf
- Kuhn, Randall, i Culhane, Dennis. (1998). Applying cluster analysis to test a typology of homelessness by pattern of shelter utilization: Results from the analysis of administrative data. *American Journal of Community Psychology*, 26(2), 207-232. <https://doi.org/10.1023/A:1022176402357>

El fenomen de porta giratòria: la interseccionalitat entre els factors que generen la reincidència en la situació de sensellarisme

- Matulič Domandzič, María Virginia. (2010). Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 48, 9-30.
- Matulič Domandzič, María Virginia. (2013). Los procesos de exclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 3(5), 3-27.
- Meert, Hendrik; Benjaminsen, L.; Cabrera Cabrera, Pedro José; Dandolova, Iskra; Fernández, E.; Filipovic Hrast, Masa; Hradecky, I.; Koch-Nielsen, I.; Maas, Roland, i Rubio Martín, María José. (2006). *L'évolution des profils des sans-abri: Une dépendance persistante à l'égard des services d'urgence en Europe: Qui et pourquoi?* Observatoire Européen sur le sans-abrisme. Recuperat 15 març 2024, de https://www.researchgate.net/publication/275957711_L'evolution_des_profils_des_sans-abri_Une_dependance_persistante_a_l'egard_des_services_d'urgence_en_Europe_Qui_et_pourquoi
- Mejía-Escalante, Mónica. (2016). La vivienda digna y la vivienda adecuada. Estado del debate. *Cuadernos de Vivienda y Urbanismo*, 9(18), 292-307.
- Mojtabai, Ramin. (2005). Perceived reasons for loss of housing and continued homelessness among homeless persons with mental illness. *Psychiatric Services*, 56(2), 172-178.
- Muñoz, Manuel; Vázquez, Carmelo, i Vázquez, José Juan. (2003). Los límites de la exclusión. Estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar en Madrid. *Cuadernos de Trabajo Social*, 11, 271-277.
- Muñoz, Manuel, i Cordero, Nuria. (2017). Derechos humanos, trabajo social y sinhogarismo. Enfoque práctico desde un modelo participativo-creativo con personas sin hogar. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 6, 57-67.
- OXFAM (2012). *Crisis, desigualdad y pobreza*. Informe de OXFAM Intermón. Recuperat 15 març 2024, de https://www.oxfamintermon.org/es/publicacion/Crisis_desigualdad_y_pobreza#
- Padgett, Deborah K.; Henwood, Benjamin F., i Tsemberis, Sam J. (2016). *Housing first: Ending homelessness, transforming systems, and changing lives*. Oxford University Press.
- Panadero, Sonia, i Muñoz, Manuel. (2014). Salud, calidad de vida y consumo de sustancias en función del tiempo en situación sin hogar. *Anales de Psicología*, 30(1), 70-77.

- Panadero, Sonia, i Vázquez, José Juan. (2016). *En las fronteras de la ciudadanía. Situación de las personas sin hogar y en riesgo de exclusión social en Madrid*. Universitat d'Alcalá.
- Pauly, Bernier; Brown, Meaghan; Evans, J.; Gray, Erin; Schiff, Rebecca; Ivsins, A.; Krysovaty, Bonnie; Vallance, Kate, i Stockwell, T. (2019). "There is a Place": impacts of managed alcohol programs for people experiencing severe alcohol dependence and homelessness. *Harm Reduction Journal*, 16(1), 1-14.
- Piccininno, Carla. (2021). La vivienda digna, un derecho justiciable. *Revista de Derechos Humanos*, 3, 227-245.
- Pleace, Nicholas. (2016). *Guía Housing First Europa*. FEANTSA, SNF, RAISFundación. Recuperat 15 març 2024, de <https://housingfirsteuropa.eu/wp-content/uploads/2021/12/Gui%CC%81a-Housing-First-Europa.pdf>
- Posada, Sara; Londoño, Nora Helena, i Gaviria, Ana M. (2019). Propiedades psicométricas de la adaptación para Colombia del inventario de experiencias traumáticas en la infancia (ETI-SRCOL). *Medicina U.P.B.*, 38(1), 33-45.
- RAISFundación. (s. d.). Estudio sobre discapacidad y personas sin hogar: Presentación de los resultados clave del estudio. Fundación ONCE, X Talento, FSC. Recuperat 15 març 2024, de https://edit.um.es/exclusionsocial/files/2014/02/present_datos_discap_ONCE_RAIS_v3.pdf
- Resolució del Parlament Europeu 2013/2994(RSP), de 16 de gener de 2014, sobre una estratègia de la UE per a les persones sense llar. Diari Oficial de la Unió Europea C 482/141, P7_TA(2014)0043. Recuperat 15 març 2024, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014IP0043&from=CS>
- Revista de la Asociación Proyecto Hombre*, 84. (2014). Proyecto hombre. Recuperat 15 març 2024, de https://archivo.proyctohombre.es/wp-content/uploads/2011/11/Revista-PH_84_2.pdf
- Ringwalt, Christopher L.; Greene, Jody M.; Robertson, Marjorie, i McPheeters, Melissa. (1998). The prevalence of homelessness among adolescents in the United States. *American Journal of Public Health*, 88(9), 1325-1329. <https://doi.org/10.2105/AJPH.88.9.1325>
- Roca, Pablo; Panadero, Sonia; Rodríguez-Moreno, Sara; Martín, Rosa María, i Vázquez, José Juan. (2019). "Puerta giratoria" a la situación sin hogar. Influencia de la salud, consumo de alcohol y padecimiento de sucesos vitales estresantes en el número de episodios en la situación sin hogar. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 35(2), 175-180. <https://doi.org/10.6018/analesps.35.2.297741>

- Roca Lahiguera, Daniel; Bilbeny de Fortuny, Beatriu; Clusa Gironella, Thaïs; Fuentes Rodríguez, Teresa; Silva Ruiz, Pau, i Franch-Nadal, Josep. (2022). Análisis de la salud de la población sin hogar de un distrito desfavorecido de Barcelona. Estudio ESSELLA. *Atención Primaria*, 54(10), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102458>
- Rodríguez-Pellejero, José M.; Núñez, Juan L., i Hernández, Débora. (2017). Perfiles de personalidad y síndromes clínicos en personas sin hogar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 22(3), 197.
- Sánchez Morales, María Rosario. (2012). En los límites de la exclusión social: las personas sin hogar en España. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 7(2), 307-324.
- Sherwin, Linda. (2021). *Women's experiences of homeless services: one city in time* (Tesi doctoral). Coventry University.
- Standing, Guy, i Madariaga, Juan Mari. (2013). *El precariado: Una nueva clase social*. Pasado y Presente.
- Subirats, Joan; Riba, Clara; Giménez, Laura; Obradors, Anna; Giménez, María; Queralt, Didac; Bottos, Patricio, i Rapoport, Ana. (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. Fundació La Caixa.
- Tyler, Kimberly A.; Olson, Kristen, i Ray, Colleen M. (2018). Understanding the link between victimization and alcohol use among homeless youth using ecological momentary assessment. *Socius*, 4. <https://doi.org/10.1177/2378023118779832>
- U. S. Department of Housing and Urban Development. (2015). *Homeless Management Information Systems (HMIS). Cost Estimation Guidelines*. Office of Community Planning and Development. Recuperat 15 març 2024, de https://www.hud.gov/sites/documents/DOC_14249.PDF
- Vázquez, José Juan; Panadero, Sonia; Martín, Rosa, i Diaz-Pescador, María del Val. (2015). Access to new information and communication technologies among homeless people in Madrid (Spain). *Journal of Community Psychology*, 43(3), 338-347. <https://doi.org/10.1002/jcop.21682>
- Wagner, Marcia; Pereira, Anderson S., i Oliveira, Margareth S. (2014). Intervención sobre las dimensiones de la ansiedad social por medio de un programa de entrenamiento en habilidades sociales. *Psicología Conductual*, 22(3), 423-440.

Transferències monetàries condicionades a Colòmbia. El programa Más Familias en Acción en un municipi de la zona cafetera

Conditional cash transfers in Colombia. The Más Familias en Acción programme in a town in a coffee growing region

Martha Adiola Morales Vargas¹

ORCID: 0009-0009-5785-0130

María Leonor Morales Vasco²

ORCID: 0009-0002-3693-3526

Recepció: 18/07/23. Revisió: 04/12/23. Acceptació: 14/02/24

Per citar: Morales Vargas, Martha Adiola, i Morales Vasco, María Leonor. (2024). Transferències monetàries condicionades a Colòmbia. El programa Más Familias en Acción en un municipi de la zona cafetera. *Revista de Treball Social*, 226, 39-61. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.02>

Resum³

En aquest article es presenten els resultats principals de l'estudi dut a terme el 2018-2019 amb el propòsit d'identificar les característiques de la implementació del programa Más familias en Acción (MFA) al municipi de Calarcá, Quindío, Colòmbia, així com la connexió del programa amb el marc de les polítiques socials i les transformacions produïdes en les

1 Administradora de la Universitat del Quindío, Màster en Projectes de Desenvolupament Sostenible de l'Escola d'Administració de Negocis de Bogotà (EAN). Especialista en gestió i mercadeig de la Universitat La Gran Colombia seccional Armenia, i en gestió de la qualitat i normalització tècnica de la Universitat Tecnològica de Pereira. Docent del programa Treball Social de la Universitat del Quindío. mamorales@uniquindio.edu.co

2 Llicenciada en Promoció de la Comunitat de la Universitat del Quindío, Màster en Educació i Desenvolupament Comunitari de la Universitat Sudcolombiana i doctora en Treball Social de la Universitat Nacional de La Plata de l'Argentina. Docent del programa Treball Social de la Universitat del Quindío, i membre del grup de recerca Noviolència, Paz y Desarrollo Humano. marialeonor@uniquindio.edu.co

3 L'article presenta alguns dels resultats de la recerca titulada *Impacto del programa de transferencias monetarias focalizadas Más Familias en Acción en las familias beneficiarias del municipio de Calarcá, departamento del Quindío, durante los años 2016-2017*, finançada per la Universidad del Quindío, Colòmbia.

condicions de salut, habitatge, ocupació i educació de les famílies beneficiàries. La recerca va respectar els principis ètics i bioètics que corresponen i va obtenir el consentiment informat dels participants, va respectar la confidencialitat i ha estat rigorosa en la citació adequada de les autories. S'analitzen les característiques del municipi per donar context als resultats de l'estudi; es fa una revisió del caràcter del programa com a expressió de la tendència de les transferències condicionades, que es van posar en vigor a l'Amèrica Llatina des de finals dels anys noranta del segle passat i principis del segle XXI; i es conclou l'article amb algunes reflexions sobre els encerts i desencerts del programa MFA.

Paraules clau: Política social a Colòmbia, famílies en acció i transferències monetàries condicionades.

Abstract

This paper sets out the main findings of a research study project carried out in 2018 and 2019 designed to identify the implementation features of the Más Familias en Acción programme (MFA – More Families in Action) in Calarcá – Quindío, Colombia, as well as to underline the connection the programme has to the current social policy framework and the transformations brought about for health, housing, work and education among beneficiary families. This research project respected the relevant ethical and bioethical principles and involved securing informed consent from the participants, while maintaining confidentiality and assuring the utmost rigour in the suitable citation of authorship. This paper analyses the characteristics of the town to provide context to the findings of the study. It conducts a review of the nature of the programme as an expression of the trend of conditional transfers, which were put into effect in Latin America from the late 1990s and in the early 21st century. It concludes with a number of final reflections on the successes and failures of the MFA programme.

Keywords: Social policy in Colombia, families in action, conditional cash transfers.

Introducció

El concepte de pobresa és ampli, però en un sentit multidimensional es reconeix com la manca de capacitats, condicions o dotacions inicials de les persones per exercir els seus drets i satisfer les seves necessitats físiques, intel·lectuals i espirituals, que els permetin participar de manera autònoma, lliure i incloent en la societat (Agència Presidencial per a l'Acció Social i la Cooperació Internacional, 2010). Aquest permet comprendre l'horitzó de visibilitat de les polítiques públiques en l'esfera social, l'objectiu de la qual en particular és fer front a la tasca de reduir la pobresa, seguint les directrius d'organismes multilaterals com el Fons Monetari Internacional (FMI) o el Banc Interamericà de Desenvolupament (BID), que es van encarregar, des de l'última dècada del segle xx, de reorientar els aspectes de formulació, disseny, execució i aplicació d'estratègies d'assistència social als països llatinoamericans per promoure el desenvolupament humà, com a condició per acumular capital social.

Aquests canvis s'expressen en diverses direccions, tal com ho assenyala Raczynski (citat per Di Virgili et al., 2012, p. 12): una reducció dràstica dels recursos, principalment els destinats a habitatge, salut i educació; la transferència de funcions d'execució i lliurament de serveis al sector privat; la introducció de mecanismes de mercat en l'assignació de recursos públics, també conegut com a subsidis a la demanda; la implementació de mesures dirigides a reduir programes universals i a focalitzar els recursos en els segments més pobres de la població; el desenvolupament de programes socials compensatoris de situacions de pobresa extrema; l'afebliment del poder dels treballadors i les organitzacions sindicals i un estricte control de l'expressió col·lectiva de les demandes socials.

Així, doncs, a la fi del segle xx i inicis del XXI apareix la que és considerada una nova generació de polítiques socials que s'expressa en programes formulats sobre la base de transferències monetàries condicionades, és a dir, l'atorgament de petites sumes de diners a famílies pobres com a incentiu al compliment de compromisos, com ara l'assistència regular dels nens a l'escola i seguiments nutricionals en centres de salut, establerts com a mecanisme per a la superació de la pobresa, buscant resultats en la disminució de la deserció escolar i la desnutrició infantil, com a avanç en el desenvolupament humà i així, des de la família, la generació de capital social.

A Colòmbia, aquest programa es va denominar *Famílias en Acción* (FA) als seus inicis (anys 2000-2002) i després, cap al 2013-2014, es va començar a dir *Más Familias en Acción* (MFA). La instància governamental responsable del programa és el Departament per a la Prosperitat Social (DPS). Entre el 2018 i el 2019 es va emprendre des de la Universitat del Quindío un estudi per establir les característiques de la implementació de MFA en un municipi en particular (Calarcá, Quindío), la connexió del programa amb el marc de les polítiques socials, així com les transformacions

produïdes en els aspectes de salut, habitatge, ocupació i educació de les famílies beneficiàries.⁴

L'objectiu, doncs, d'aquest article és presentar els principals resultats d'aquesta indagació i aportar elements per a la valoració del programa MFA i la seva contribució en la reducció de la pobresa per via de la generació de capital humà i social.

Però una presentació del programa i les seves característiques pot guanyar claredat si l'antecedeix un retrat del país. D'això és del que s'ocupa l'apartat següent.

Algunes generalitats de la realitat colombiana

"Colòmbia, una nació malgrat ella mateixa" és la manera com el professor David Bushnell va titular una de les seves obres sobre Colòmbia, país que, segons ell,

[...] surt dels esquemes amb què es mira l'Amèrica Llatina des de l'exterior: els dictadors són pràcticament desconeguts, l'esquerra ha estat congènitament feble i fenòmens com la urbanització i la industrialització no van desencadenar moviments populistes de conseqüències duradores; ahora té un sistema bipartidista, una tradició electoral i uns partits polítics que se situen entre els més antics d'Occident, amb institucions pròpies de la democràcia liberal, però també una violència tremenda (Bushnell, 2007, p. 11).

No és el propòsit d'aquest apartat fer una revisió exhaustiva sobre els arguments que sustenten la idea de la conformació precària de Colòmbia com a nació. No obstant això, s'esmentaran alguns elements que després connectaran amb la complexa problemàtica socioeconòmica, ambiental, política, cultural, institucional, i tot això donarà context als resultats de la recerca sobre MFA.

Per a la teoria clàssica la conformació dels Estats Nacionals és el resultat de la confluència d'interessos, costums, tradicions, llengua, religió i pràctiques econòmiques-productives que lliguen els pobles, de manera que estableixen nexes més forts entre si que amb altres grups humans; això els porta a consolidar mercats, per la qual cosa el posterior establiment de fronteres i d'aparells governamentals-estatals n'és el resultat lògic. En el cas de Colòmbia el procés va ocórrer al revés: la determinació dels límits geogràfics-polítics, esdevinguda després del 1819, es va fer acollint poblacions i regions que no tenien interès a independitzar-se de la metròpoli o estaven geogràficament i econòmicament aïllades (Vela et al., 2020, p. 42).

⁴ Una recerca similar, però entorn del programa Asignación Universal por Hijo, han avançat diverses universitats de l'Argentina, tot amb el propòsit d'ampliar la reflexió sobre els programes socials, el seu caràcter i els efectes generats en la població, que és un dels objectius de la Xarxa de Recerca, Docència i Extensió en Política Social i Treball Social, de la qual formen part diverses institucions d'educació superior de l'Argentina, el Brasil, el Perú, Paraguai i, per Colòmbia, la Universitat del Quindío.

Aquestes circumstàncies històriques, unides al fet que l'Estat no ha estat capaç de cobrir tot el territori, com tampoc de mantenir el monopoli sobre la força, ni de "garantir el respecte dels drets humans de tots els ciutadans, d'assegurar la prevalença il·limitada de la llei i el monopoli en l'aplicació de justícia i de propendir a la preservació de l'ordre instituit" (Garay, 1999, p. 2), han portat al fet que uns certs sectors de la població no accedeixin als béns i serveis que els garanteixin una vida amb dignitat; per això, per a molts colombians la democràcia o la nacionalitat no representen efectes concrets en la vida diària.

Sense una prevalença estricta de la llei en dret es genera un desajust social profund, que deriva en precarietat de la convivència ciutadana i que penetra múltiples instàncies: des de les relacions quotidianes dels individus amb altres individus, grups de ciutadans amb altres grups i amb l'Estat, fins a les relacions entre els ciutadans, grups, organitzacions, partits i l'Estat en l'espai públic, col·lectiu i privat. L'erosió de la convivència ciutadana va donant origen al que Garay (1999) anomena "aculturació de la violència".

Una societat conformada d'aquesta manera, a més amb un profund mestissatge que dilueix les possibilitats d'identitat, almenys la identitat basada en l'ètnia i la cultura, amb una tradició religiosa molt arrelada que privilegia la submissió i l'heteronomia, reproduïx pràctiques imposades per grups poderosos, que fan ús d'aquest poder per atendre els seus propis interessos a costa dels interessos de la resta de la població (Garay, 1999). Això resulta contrari al desenvolupament de la cultura cívica, a l'enfortiment del teixit social i a la prevalença del bé comú (Vela et al., 2020).

La inequitat que resulta d'una societat com aquesta, així com l'escassa densitat dels llaços organitzatius i interpersonals que la violència, entre altres coses, ha contribuït a destruir, reforcen la falta de fe en els altres, el predomini de la racionalitat particular per sobre de la racionalitat pública, que si bé és cert que representa creativitat individual i tenacitat, també representa incapacitat per organitzar-se i per generar projectes conjunts (Vela et al., 2020).

Aquests factors estructurals, units a influències i exigències globals i dels organismes multilaterals, es concreten en problemàtiques socials, i d'altres ordres, que conformen la realitat colombiana. Per exemple, a Colòmbia, igual que a "l'Amèrica Llatina i el Carib, en el que ha transcorregut del segle XXI, el model econòmic neoliberal ha exacerbat la pobresa extrema, els processos migratoris, la violència de gènere, l'exclusió i la polarització social..." (Martínez i Morales, 2021, p. 28). Així, doncs, les dinàmiques econòmiques i polítiques del capitalisme global han transformat dràsticament els sistemes de producció de béns i serveis i les lògiques laborals, amb conseqüències evidents en la deterioració de les condicions de qualitat de vida del gruix de la població, expressades en xifres elevades de pobresa, desocupació i subocupació de persones en edat productiva, restriccions per a l'alimentació sana, nutritiva i suficient i barreres per a l'accés a l'educació superior per als joves de famílies amb escassos recursos econòmics (Martínez i Morales, 2021).

En l'àmbit ambiental, cal esmentar la destrucció dels ecosistemes, associada a activitats d'economies il·lícites, però també a activitats lícites com la mineria, la construcció d'infraestructura, les pràctiques agropecuàries com ara les fumigacions, els monocultius i les seves afectacions a la salut humana i no humana. A això se sumen els impactes relacionats amb l'escalfament global i amb la densitat poblacional en algunes regions. Aquestes problemàtiques estan entrelaçades amb altres, com l'increment de l'amenaça de desastres produïts per la ubicació d'hàbitats humans en zones de vulnerabilitat: sísmica, per lliscaments, per sequeres, incendis, inundacions, entre d'altres (Martínez i Morales, 2021).

En l'àmbit social, les problemàtiques inclouen la desprotecció pensional i de seguretat social en salut de persones que durant la seva vida econòmicament activa s'han dedicat a feines del camp, la mineria artesanal o de l'ocupació informal, amb escassa o cap empara. Els trastorns emocionals i mentals, la ideació i el comportament suïcida, i la depressió tenen entre els adults de més edat, els adolescents i els joves la població més vulnerable (Martínez i Morales, 2021).

Una problemàtica que és comuna a molts altres països és l'associada a la migració, principalment per la demanda de les entitats encarregades de l'atenció a la població, la coordinació que garanteixi el subministrament de béns i serveis bàsics i asseguri la mínima tensió possible enfront dels locals.

Tot i que el 2016 es va subscriure l'Acord de Pau entre l'Estat colombià i les Forces Armades Revolucionàries de Colòmbia - Exèrcit del Poble (FARC-EP), la veritat és que la implementació de totes les mesures establertes en aquest document ha sofert ensopegades múltiples. La població colombiana encara ha d'apropiar-se del procés, descobrir i defensar la raonabilitat dels pactes i assegurar-se que cala a totes les instàncies de la vida col·lectiva. No obstant això, cal dir que persisteixen violències múltiples, amb molts altres actors, que és necessari continuar conjurant: narcotràfic, delinqüència comuna, corrupció, així com l'exacerbació de conflictes interpersonals, violències basades en el gènere, violències en escenaris quotidians: llar, escola, veïnat, etc.

Aquest és el marc de realitat en el qual opera el sistema de protecció social i el programa MFA a Colòmbia, la presentació succinta del qual ve a continuació.

El programa Más Familias en Acción (MFA) en el marc del sistema de protecció social a Colòmbia

La Llei 789 de 2002 defineix el sistema de protecció social (SPS) com el conjunt de polítiques públiques per disminuir la vulnerabilitat i millorar la qualitat de vida per obtenir com a mínim el dret a salut, pensió i treball. Això connecta amb la idea que la seguretat social ha estat, a Colòmbia, relacionada en gran manera amb el món del treball formal i les possibilitats que aquest ofereix a la població.

L'altre element que conté aquesta definició és la referència al fet que les polítiques públiques poden i han de conjugar-se per atendre els focus de vulnerabilitat que posen en dubte la qualitat de vida de la gent; això evoca l'enfocament de l'atenció i el maneig social del risc que els organismes multilaterals ja esgrimien, des de finals del segle xx, en les recomanacions i orientacions per a la formulació de programes socials a Llatinoamèrica.

En particular, a Colòmbia, el Banc Mundial ja utilitzava l'enfocament teòric de la gestió del risc en les recerques sobre pobresa des d'inicis del segle xxi, per la qual cosa s'entén que amb aquesta lògica s'han formulat recentment els programes que li donen cos al SPS, combinant programes assistencials i promocionals dirigits a atendre les condicions de pobresa i misèria, però també a conjurar la vulnerabilitat de les cases i propiciar la creació de capital social.

És en aquest marc que s'entén que els programes de transferències monetàries condicionades insisteixen a reduir el risc de l'abandó escolar i propiciar la millora de la dieta de les famílies, de manera que puguin evitar-se efectes perversos i de llarg termini que posen en perill el capital humà i social de les famílies. És a dir, el programa MFA apunta al fet que les famílies protegeixin els seus membres més joves dels riscos (Acosta et al., 2015): per exemple, els associats a la cura prenatal, l'atenció al part, la vacunació i la nutrició; però també els riscos per la deserció o la repetició escolar, el treball infantil, entre d'altres. Això explica les exigències del programa perquè les mares assisteixin a controls prenatals, els nens portin un control de creixement i desenvolupament judicis, els esquemes de vacunació estiguin complets i la permanència dins del sistema escolar formal sigui efectiva.

Ara bé, el programa té unes condicions tècniques-administratives que n'orienten l'execució en dependència de les característiques socio-demogràfiques de les municipalitats; aquestes condicions es presenten a l'apartat següent.

El programa MFA a Calarcá

Calarcá és el segon municipi del departament del Quindío, després de la capital, Armenia; està situat en els contraforts de la serralada central, aproximadament a 1.573 msnm i amb una extensió total de 226 km², set dels quals corresponen a l'àrea urbana (Secretaria de Planejament, 2017). El municipi va albergar, segons les projeccions del Departament Administratiu Nacional d'Estadístiques (DANE), per al 2017, el 13,71% del total de la població del Quindío, és a dir, 78.385 persones (DANE, 2019).

Cal esmentar que Calarcá, a la seva àrea rural, acull el 26% de la població rural total del departament, la qual cosa mostra la seva dinàmica activitat productiva, en gran manera relacionada amb el cafè i altres cultius com el plàtan, la mongeta i el blat de moro, així com amb la ramaderia (Secretaria de Planejament, 2017). Des de l'última dècada del segle xx,

Quindío ha impulsat una altra activitat econòmica, com a resposta a la crisi cafetera posterior a la ruptura del pacte de quotes, i és el turisme.⁵

Segons les dades de la Secretaria de Planejament, el 2017 el programa MFA tenia 3.253 famílies beneficiàries a Calarcá, amb un total de 3.902 nens i joves amb suport en nutrició i educació (Secretaria de Planejament, 2017). Del total de nois matriculats als sectors oficial i no oficial (11.994), des de preescolar fins a l'educació mitjana, el 27,2% (3.265) pertanyia a MFA. A principis del 2018, a Calarcá el total aproximat de famílies beneficiàries s'acostava a 3.029,6 que incloïa seleccionades per puntuació de la Red Unidos i nuclis familiars víctimes de desplaçament forçat (on estaven inclosos alguns membres de comunitats indígenes (Morales et al., 2021).

És necessari esmentar que la possibilitat d'ingressar al programa depèn de la puntuació que cada família té al Sistema de Selecció de Beneficiaris de Programes Socials (SISBÉN),⁷ i que el càlcul de les transferències monetàries i els seus imports específics està determinat per diversos factors:

- a. El disseny del programa organitza la totalitat dels municipis del país en quatre grups segons l'Índex de Pobresa Multidimensional (IPM) que té i el seu grau d'urbanització. Al grup 1 hi ha la capital del país, Bogotá; al grup 2 hi ha vint-i-una de les ciutats capitals de departament; al grup 3 es reuneixen els municipis que tenen una incidència inferior al 70% de l'IPM; i, finalment, al grup 4 es troben els municipis amb incidència de l'IPM superior al 70%.
- b. L'import específic de la transferència que rep cada família depèn de l'àrea geogràfica on resideix (urbana o rural), si és família desplaçada per la violència, del nombre de menors que té,⁸ la seva edat i els graus escolars que cursen.
- c. El suport econòmic per a educació s'atorga quan el nucli familiar té menors en edat escolar; per a nutrició els recursos monetaris s'assignen als nens amb edats de zero a set anys. Els pagaments es fan bimestralment, a mes vençut.

El 2018, a Calarcá, el programa reunia famílies la puntuació de les quals, segons el SISBÉN, no sobrepassaven els 32,20, per als qui habitaven àrea urbana, i els 29,03 en zona rural. En atenció al fet que Calarcá se situa en el grup municipal amb l'IPM per sota del 70%, els imports per a aquest any eren els següents, segons Morales et al. (2021), tal com es mostra a la taula 1.

5 A Calarcá, prop del 20% de les microempreses registrades a la Cambra de Comerç es dediquen als serveis d'allotjament i alimentació (Secretaria de Planejament, 2017).

6 L'últim procés d'inscripció i ingrés de famílies beneficiàries es va fer el 2014 (Dahian Gissell Castillo Vargas, entrevista personal, abril 2018).

7 És el sistema que, d'acord amb uns certs criteris tècnics, qualifica la situació socioeconòmica de les famílies i els assigna una puntuació; la puntuació baixa dona a les famílies l'oportunitat d'ingressar als programes assistencials estatals.

8 El nombre màxim de menors pels quals pot rebre suport econòmic una família és tres.

Taula 1. Import de suport econòmic

	Famílies en desplaçament	Famílies SISBÉN - Red Unidos
Suport econòmic per a nutrició	\$168.250 aprox.	\$144.250 aprox.
Suport econòmic per a nens en transició	\$48.000 aprox.	\$48.000 aprox.
Suport econòmic per a nens de 1r a 5è de primària	\$36.150 aprox.	\$36.150 aprox.
Suport econòmic per a nens de 6è a 8è grau	\$84.150 aprox.	\$72.200 aprox.
Suport econòmic per a nois de 9è i 10è grau	\$96.150 aprox.	\$84.150 aprox.
Suport econòmic per a nois de grau 11è	\$132.250 aprox.	\$120.200 aprox.

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació subministrada per la Professional Enllaç Municipal⁹ en entrevista personal.

Si bé l'últim moment d'inscripció de famílies al programa va ser el 2014, és clar que una família pot perdre el dret als suports econòmics de MFA; això passa quan s'incompleix algun dels compromisos següents: garantir la matrícula dels nens en una institució educativa; tenir assistència mínima del 80% al total d'hores de classe cada mes; mantenir als nens de zero a set anys en control de creixement i desenvolupament i amb l'esquema de vacunació al dia. Ara bé, com demostra cada família el compliment d'aquests compromisos? Presenta davant l'oficina municipal de MFA el carnet de creixement i desenvolupament que l'entitat de salut li genera a cada nen i el document que les institucions educatives expedeixen certificant l'assistència a classe.

Una particularitat que va desenvolupar la Professional Enllaç Municipal a Calarcá és que, en coordinació amb les institucions educatives, promou les escoles de pares en les quals s'aborden temes relacionats amb salut bàsica familiar, lideratge, resolució de conflictes, entre d'altres. Aquest és un aspecte interessant perquè la contribució a la formació de capital humà i social no es delega exclusivament a l'educació formal que

9 El programa MFA preveu una figura denominada Enllaç Municipal, que és la persona encarregada d'entaular els vincles entre el programa i les famílies beneficiàries. S'ocupa dels detalls administratius i logístics per a la inscripció de les famílies, l'elecció de les mares líders per part de les mares titulars del programa, a més de coordinar el procés de capacitació que reben les mares líders i de la formació que elles, al seu torn, agencien als seus entorns immediats amb la població de base. Presenta informes, estableix relacions interinstitucionals, coordina reunions de planejament i és la figura davant la qual acudeixen els beneficiaris per resoldre inquietuds sobre els termes i l'execució del programa.

reben els nens, adolescents i joves a les institucions educatives, sinó que també es procura la formació dels adults membres de les famílies a través d'iniciatives d'educació informal (Morales et al., 2021).

Un altre aspecte interessant té a veure amb la dinamització que el programa MFA, des del seu disseny, preveu en propiciar l'elecció de mares líders (una per cada cent famílies), líders que es nomenen en assemblea general municipal que es convoca cada dos anys. Elles conformen el comitè de mares líders que reben formació en temes diversos, amb base a la qual executen sessions educatives i trobades pedagògiques amb la població de base a cada barri, en un exercici de rèplica i de compartir informació (Morales et al., 2021).

Aquestes estratègies, tot i que de manera tímida, podria dir-se que apunten a la generació de capital humà (habilitats, destreses, sabers), ja que, com ja s'ha esmentat més amunt, es procura la difusió d'informació sobre resolució de conflictes i salut familiar, així com elements bàsics de control sobre riscos presents en els entorns veïnals i que afecten la salut.

Les estratègies també apunten al capital social, que per a Uphoff (citada per Saiz i Rangel, 2008, p. 34), té formes estructurals (per exemple, les regles i rols formals i informals que guien les accions i decisions dels grups socials i afavoreixen l'intercanvi i la cooperació) i formes cognitives (és a dir les normes, valors, creences i actituds que es dirigeixen als altres). Ara bé, Putnam (citada per Saiz i Rangel, 2008, p. 36) assumeix el capital social com el nivell de participació social en organitzacions de petita escala que generen normes de reciprocitat generalitzades (Morales et al., 2021).

Bé sigui seguint a Uphoff o a Putnam, s'observa en la cerca del desenvolupament de les habilitats i capacitats de les famílies, afavorit per les mares líders, la intenció d'incidir a través de les seves agrupacions en les decisions relacionades amb la salut i l'educació en els seus entorns comunitaris, però també incidir en les decisions de l'ordre municipal a través de l'assemblea que conformen les famílies beneficiàries del programa MFA i amb les quals dialoguen les entitats que intervenen en la seva execució (les diferents secretaries municipals, les institucions de salut, d'educació, l'Institut Colombià de Benestar Familiar (ICBF), entre d'altres). És a dir, una aposta per l'incentiu a aquelles pràctiques que donen forma a la categoria capital social.

Però què va trobar l'estudi que va donar origen a aquest article? Quines són les característiques de les famílies beneficiàries del programa MFA al municipi de Calarcá? I com es va dur a terme la recerca? Això s'abordarà a l'apartat següent.

Metodologia

L'estudi que dona origen a aquest article va ser de tall transversal, va fer servir un disseny metodològic descriptiu, la mostra del qual es va seleccionar amb base als següents criteris: ser resident del municipi de Calarcá, estar vinculat al programa Más Familias en Acción i ser mare

titular del programa. Es va utilitzar un mostreig no aleatori que es podria descriure com del tipus bola de neu i del tipus casos disponibles. Aquests van ser els més adequats pel fet que el DPS guarda amb zel estricte la informació dels beneficiaris del programa MFA, de manera que davant la impossibilitat d'obtenir la llista de beneficiaris del programa i, encara menys, els seus domicilis o dades de contacte, l'equip investigador va decidir recórrer a fonts primàries.

En aquest marc, es va buscar suport en les mares líders, que van ajudar a situar altres beneficiaris, aquests uns altres i així successivament. La mostra es va atendre, per tant, al criteri ALAP (*as large as possible*). ALAP és el criteri que assisteix als investigadors en aquells casos en què, com el de la recerca de base d'aquest article, no es té la possibilitat d'accedir als informants per absència de dades de contacte o aquests informants refusen participar-hi, per evitar possibles conseqüències en la permanència al programa.

Aquest últim assumpte va ser tractat de manera especial per part dels investigadors i el compromís de confidencialitat i ús de les dades exclusivament per a fins acadèmics, sense fer referència a famílies específiques, va ser el mecanisme adoptat per donar garantia i tranquil·litat als informants. Per això els resultats mostren xifres generals, no seguiment específic a nuclis familiars en particular.

El consentiment informat va ser l'instrument que es va dissenyar i en el qual es va deixar explícita l'oportunitat de cada informant participant a l'estudi de romandre-hi o retirar-se'n en el moment que considerés necessari.

Aquests elements del component ètic, bioètic i d'integritat científica es van tenir presents al llarg de l'estudi; a més, es va tenir una precaució particular de no envair la intimitat de les mares líders i les seves famílies, indagant aspectes sensibles. Per això, les dades recollides van apuntar a aspectes generals sobre la situació socioeconòmica, l'escolaritat, les causes de morbiditat, la tinença i la dotació física dels llocs de residència. Sempre va ser possible per als informants abstenir-se de respondre aquelles qüestions amb les quals no estaven a gust.

Amb això com a teló de fons, es va recórrer a diverses fonts d'informació i diversos instruments: un per a la recollida de dades, tipus enquesta, que va ser resposta per les mares titulars i en la qual es va recollir informació socioeconòmica, principalment. També es va revisar informació estadística i documental, dades socioeconòmiques i demogràfiques del municipi de Calarcá, disponibles als anuaris estadístics publicats per la Secretaria de Planejament. Es va aconseguir accedir a les llistes de població SISBÉN, a fi d'obtenir informació sobre les condicions de vida de les famílies; aquestes llistes es van creuar amb la llista d'informants que van accedir a participar a la recerca, per així establir una espècie de línia base, que permetés contrastar les condicions inicials en relació amb les quatre variables de l'estudi: ocupació, habitatge, salut i educació.

Es va passar una enquesta a les mares titulars (153 en total) aprofitant els espais de benestar comunitari amb què compta l'entitat que

administra el programa; aquests espais són l'assemblea municipal de Más Familias en Acción, el comitè de mares líders i les trobades pedagògiques, instàncies on els beneficiaris exerceixen els seus drets a la participació social i comunitària. De la mateixa manera, es van dur a terme visites (130 en total) als barris als domicilis de les famílies informants i es va registrar la informació sobre aspectes d'habitatge i entorn veïnal en un instrument de recopilació de dades.

Així, doncs, les 153 famílies (de 3.029) que es van incloure segons el criteri ALAP tenen una representativitat, des del càlcul d'error, que permet concloure que aquesta mostra s'allunya molt poc de tota la població.

Resultats: característiques dels beneficiaris del programa MFA a Calarcá

És un dels principis d'acció del DPS, organisme encarregat del programa MFA, el zel estricte amb el qual guarda la informació socioeconòmica i demogràfica dels beneficiaris, per la qual cosa crear una línia base amb dades ofertes pel DPS va ser impossible per a aquest estudi. D'altra banda, atès que les institucions educatives no fan seguiment especial als nens i joves matriculats i beneficiaris del programa, ja que només registren l'assistència a classe ja que això és el que han de certificar, la informació que podien proveir era limitada. Per part seva, la informació consolidada que manegen les institucions de salut no està discriminada segons si els usuaris són beneficiaris o no de determinats programes; per tant, per establir qui és i qui no és beneficiari de MFA calia consultar-ho a la història de cada pacient, però aquests documents són confidencials i només s'hi pot accedir amb ordres judicials o en casos extremament especials (Morales et al., 2021).

Tot això per dir que va ser a partir de dades generals ofertes pel SISBÉN (aquestes sí d'accés públic) i la Secretaria de Planejament i Infraestructura de Calarcá, corresponent a l'any 2009 (la informació més actualitzada de la qual es disposava), juntament amb la informació obtinguda per mitjà dels instruments que va dissenyar aquest estudi, que es va poder fer un retrat de la població, les seves condicions demogràfiques i les quatre variables de les quals es va ocupar: salut, educació, habitatge i ocupació.

Ja s'ha dit abans que, a principis del 2018, al municipi de Calarcá hi havia un total aproximat de 3.029 famílies beneficiàries, situades al nucli urbà i l'àrea rural, inclosos els corregiments de La Virgínia i Barcelona. Que el 71% d'aquests nuclis familiars són nombrosos, és a dir, que tenen més de quatre membres, molts d'ells joves. És així com el 80% de la població total està per sota dels quaranta anys d'edat, el 56% no sobrepassa els vint-i-cinc anys, la qual cosa indica que són famílies joves, amb adults en edat de treballar (54%), amb nens en edat escolar (dels sis als disset anys) que representen el 37% del total.

Una mica més de la meitat dels adults (55%) s'ocupa en el treball productiu i remunerat, bé sigui com a operaris en manufactures locals,

artesans, vigilants i obrers de la construcció, o en labors agropecuàries i el servei domèstic. Dels 165 adults que declaren alguna vinculació laboral o activitat econòmica independent, el 69,7% ha romàs més d'un any a la mateixa feina i d'aquests la meitat porta més de quatre anys al mateix lloc. No obstant això, en revisar els tipus de contractació es troba que el 18% té contracte a terme indefinit i el 9,7% a terme fix, la qual cosa deixa un ampli percentatge sense contracte formal de treball, amb contractes verbals o que són treballadors per compte propi.

Això té com a conseqüència, entre altres coses, que la relació amb el sistema de seguretat social, per la via contributiva, no és la majoritària (el 75% admet que no es fan en el seu nom aportacions en salut al sistema), per la qual cosa és fàcil suposar que la seva connexió amb el sistema de salut es fa per mitjà del règim de subsidi.

El 42% dels adults titulars del programa MFA afirma dedicar-se a les tasques de casa, és a dir, activitats pròpies de la cura que inclouen: cuinar, rentar roba, netejar la casa, cuidar les persones grans i els membres de la llar que pateixen alguna malaltia o limitació física o cognitiva, ocupar-se dels nois que van a escola, anar a comprar, pagar factures, etc. Activitats totes que recauen gairebé exclusivament en les espatlles de dones i per les quals no reben remuneració.

El 30% de la població adulta va deixar a mitjà terme els estudis primaris o secundaris i una fracció no compta amb cap escolaritat, assumpte que pot tenir influència en la manera com s'insereixen al mercat laboral, és a dir, que les tasques que exerceixen, i que s'han esmentat més amunt, tenen com a característica que no requereixen mà d'obra qualificada i, probablement, això està relacionat amb les remuneracions: el 71% de les famílies reporta ingressos equivalents al salari mínim legal mensual vigent o menys.

En relació amb la procedència dels membres de les famílies, la tercera part prové de zones com la costa atlàntica, Caldas, Antioquia i Valle del Cauca. Cal recordar que el Quindío és un departament principalment, no exclusivament, receptor de població que per diverses dinàmiques de violència en els territoris és expulsada i es veu compel·lida a buscar refugi; d'aquesta població, un percentatge retorna als seus llocs d'origen quan les circumstàncies així ho permeten, un altre percentatge continua movent-se a altres zones i alguns arrelen en el departament i construeixen nous projectes de vida. Cal recordar que MFA compta entre els seus beneficiaris la població víctima de desplaçament forçat.

Segons les estadístiques de la Secretaria de Planejament del municipi de Calarcá (2017), el 83% dels nens, nenes i adolescents que estaven dins del programa MFA rebien el suport escolar (destinat per als qui estan en transició, bàsica primària, bàsica secundària i mitjana). En aquesta recerca aquest percentatge és del 79%, mentre que el 21% rep suport en nutrició (nens fins als set anys d'edat). Ara bé, d'aquests nois que estaven al sistema escolar formal, el 97% ja hi havia ingressat abans que les seves famílies pertanyessin a MFA, mentre que només l'1,5% es va incorporar una vegada es va fer beneficiari del programa. Però hi ha una dada interes-

sant: el 45% dels nens fa activitats extraescolars ara que són beneficiaris de MFA: activitats esportives i artístiques, principalment música, ball i arts plàstiques, complementen la seva formació acadèmica.

La corresponsabilitat familiar en l'ingrés i manteniment dels menors en el sistema d'educació sembla que és una tasca que flueix amb més facilitat, igual que el fet d'utilitzar el suport econòmic per diversificar el menú que ingereix la família o la compra de calçat, vestuari i útils escolars per als nois; pel que sembla no passa el mateix amb l'assistència a controls de creixement i desenvolupament, com s'esmenta tot seguit.

L'afiliació a empreses promotores de salut (EPS) aconsegueix el 99%. L'atenció per als nens (en un 92%) l'ofereixen els centres de salut i l'Hospital La Misericordia, és a dir, les entitats estatals de prestació de serveis de salut. El programa MFA exigeix a les famílies la corresponsabilitat de mantenir els menors fins als set anys en control de creixement i desenvolupament; aquesta població ascendeix al 21%, però segons les xifres obtingudes en aquest estudi el 10% és atès cada mes i l'11% hi assisteix cada dos o tres mesos, mentre els altres només en cas de malaltia o accident. A partir de rebre el programa MFA, un 60% dels nuclis familiars admet que porta els nois amb més freqüència a l'atenció en salut; en els altres casos, pel que sembla el programa no ha incidit en la presència més gran dels nens al sistema de salut (Morales et al., 2021).

En relació amb l'habitatge, les xifres són interessants: el 57% dels nuclis familiars que van participar en l'estudi reporten tenir propietat sobre l'habitatge en la qual resideixen o estar pagant el crèdit amb el qual la van obtenir. Mentrestant, hi ha un 39% que viu d'arrendament.

És necessari esmentar que el departament del Quindío és una de les regions del país que compta amb una alta cobertura de serveis públics domiciliaris. Això explica que els habitatges de la població beneficiària de MFA tingui, en un 96%, disponibles els serveis d'aigua potable i clavegueram, així com energia elèctrica en un 98%, gas domiciliari en un 77% i recollida d'escombraries en un 90%.

Els adults cap de família afirmen que la preocupació que afronten en saber-se proveïdors dels elements que la família necessita –aliments, arrendament, estris escolars, transport, obligacions creditícies o tributàries i altres– es veu una mica alleujada en rebre bimestralment el suport econòmic del programa, perquè si bé aquest ha de ser invertit exclusivament en béns dirigits als nens, el fet de tenir coberts o parcialment coberts aquests deures els permet afrontar altres despeses, per exemple, l'adquisició d'electrodomèstics o les reparacions locatives als habitatges.

És comú que la població en aquesta zona del país assumeixi que materials com el ciment, el maó, l'Eternit, el zinc, la teula de fang o la ceràmica són sinònims de progrés, que un habitatge és de més bona qualitat quan està fabricat amb aquests materials, per això l'estudi ha trobat que el 92% de les residències tenen parets, sostres i pisos d'aquests materials. Això significa que, en aquest aspecte, un percentatge considerable de les famílies beneficiàries de MFA exhibeixen condicions no precàries (com les que preveu l'índex de Necessitats Bàsiques Insatisfetes (NBI)). No ocorre

així amb l'amuntegament, perquè 89% dels habitatges té entre una i tres habitacions i si es creua aquesta informació amb el nombre de membres de la família (el 71% té quatre o més membres) es té com a resultat una alta pressió sobre les habitacions (Morales et al., 2021). Encara que, com es veurà més endavant, aquesta situació té més bones xifres que en el passat.

Ja s'ha dit més amunt que el servei de recollida d'escombraries cobreix el 90% de les cases. No obstant això, als voltants d'alguns habitatges hi ha condicions evidents que poden afectar la salut i afavorir la reproducció de vectors: residus sòlids mal disposats, fum, aigües estanca-des i granges d'animals domèstics en percentatges que van del 8 al 12%.

Cal tenir en compte que algunes de les famílies que van participar a l'estudi habiten la zona rural (14%), per la qual cosa és comprensible la presència d'animals de granja i limitacions en la recollida d'escombraries per part de l'empresa d'higiene; no obstant això, en el 27% dels habitatges es van evidenciar escombraries als voltants, una pràctica inadequada i bastant estesa consistent a treure de casa els residus sòlids fora dels horaris de recollida; això propicia l'arribada de rosegadors i carronyers que dispersen les deixalles, la qual cosa pot convertir-se en focus de problemes de salut i d'altercats veïnals, a més de les conseqüències pecuniàries que podrien sobrevenir per a les famílies per via de les multes ambientals.

Ara bé, l'equip investigador va considerar interessant fer una comparativa entre les condicions que les famílies tenien en relació amb les quatre variables d'interès (salut, educació, ocupació, habitatge) en ingressar al programa i les que van reportar durant l'estudi, però com ja s'ha esmentat pàgines enrere, el DPS guarda amb zel aquesta informació, per la qual cosa es va optar per fer la comparativa amb les famílies que van contestar l'enquesta de l'estudi i que estaven a la base de dades lliurada per l'oficina del SISBÉN del municipi de Calarcá, i es va aconseguir tenir coincidències en vint-i-tres famílies.

A partir de la informació analitzada pel grup de recerca i la línia base SISBÉN (informació del 2009), es va dur a terme una comparativa de les variables similars a cada qüestionari sistematitzat, amb la finalitat d'aconseguir informació d'un punt inicial (SISBÉN) i el punt d'anàlisi de la recerca, és a dir, la descripció de l'estat actual (2018) dels beneficiaris en diversos aspectes.

Les taules següents presenten la variació positiva entre les dades SISBÉN i les dades de la recerca de la qual s'ocupa aquest article. Excepte en l'esfera d'ocupació laboral de la població, perquè es mostra disminució en el nombre de persones que declaren tenir activitat laboral remunerada, la qual cosa contrasta amb el fet que els ingressos familiars es mostren més elevats que en la línia base, és a dir que estan molt més pròxims al salari mínim legal mensual vigent del que estaven el 2009.

Les dades obtingudes requereixen, òbviament, qualificació a partir de l'accés a més informació de línia base, com la que custodia el DPS, perquè les variacions d'un punt a l'altre poden estar connectades amb la vinculació de la família al programa MFA, però també es poden deure a la conjunció d'altres condicions. Són, no obstant això, elements que motiven

Estudis. A fons

Transferències monetàries condicionades a Colòmbia. El programa Más Familias en Acción en un municipi de la zona cafetera

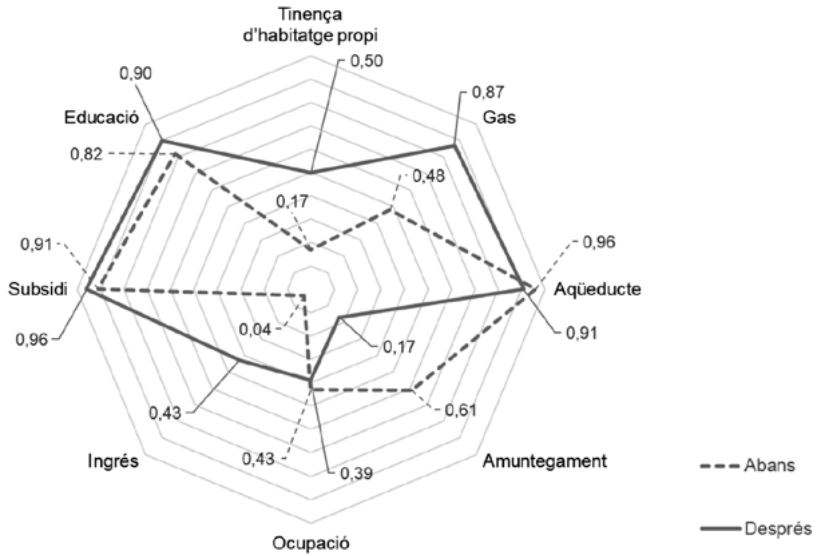
recerques posteriors. Seguint a Morales et al. (2021), les variacions més significatives es presenten a la taula 2 i als gràfics 1, 2 i 3:

Taula 2. Contrast en la situació de las famílies beneficiàries

Aspectes que marquen l'impacte de Más Familias en Acción	Probabilitat	Variància	Error
Tinença d'habitatge propi (abans)	0,17	0,14	0,14
Tinença d'habitatge propi (després)	0,50	0,25	0,19
Si tenen gas domiciliari (abans)	0,48	0,25	0,19
Si tenen gas domiciliari (després)	0,87	0,11	0,13
Amuntegament superior a tres persones per habitació (abans)	0,61	0,24	0,18
Amuntegament superior a tres persones per habitació (després)	0,17	0,14	0,14
Afiliació a salut abans de MFA (subsidiada)	0,91	0,08	0,11
Afiliació a salut després de MFA (subsidiada)	0,96	0,04	0,07
Ocupació abans de MFA (amb feina)	0,43	0,25	0,19
Ocupació després de MFA (amb feina)	0,39	0,24	0,18
Nombre de nens en edat escolar que assisteixen a l'escola (abans)	0,82	0,15	0,15
Nombre de nens en edat escolar que assisteixen a l'escola (després)	0,90	0,09	0,11
Ingrés familiar segons salari mínim (abans)	0,04	0,04	0,07
Ingrés familiar segons salari mínim (després)	0,43	0,25	0,19

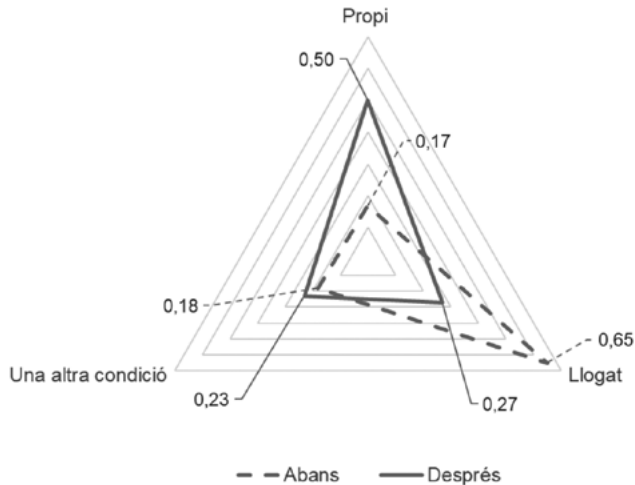
Font: Elaboració pròpia.

Gràfic 1. Variables que marquen l'impacte del programa en vint-i-tres famílies analitzades



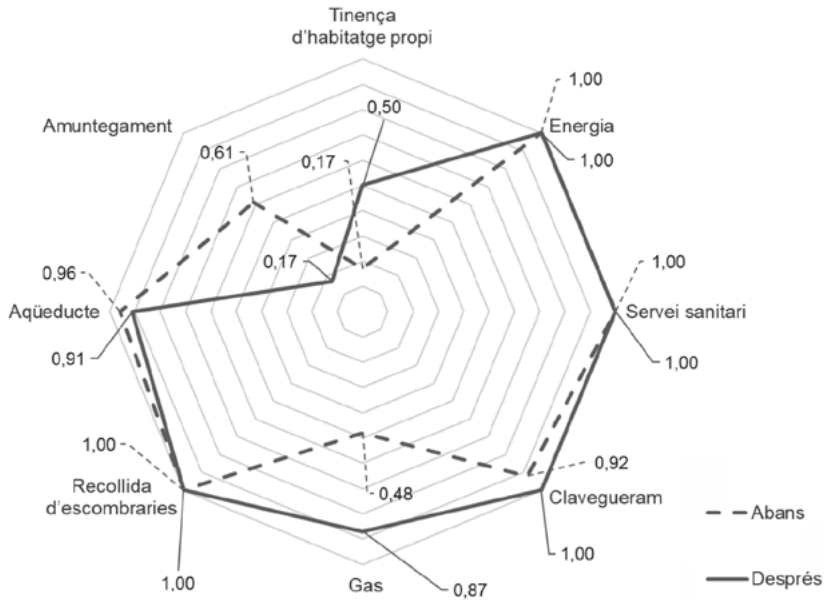
Font: Elaboració pròpia.

Gràfic 2. Tinença d'habitatge



Font: Elaboració pròpia.

Gràfic 3. Habitatge



Font: Elaboració pròpia.

Les variacions notòries es troben en: educació, on es va calcular pel nombre de nens en edat escolar que assisteixen a les institucions educatives i l'increment es va situar en un 9,75%; en salut, es va analitzar per l'afiliació de les famílies al sistema (règim contributiu i règim en subsidi), que es va incrementar un 5,5%; quant a habitatge, es va tenir en compte la provisió de serveis bàsics, l'amuntegament i la tinença –hi ha un augment significatiu en la tinença (augmenta el nombre de propietaris en 194%)–; quant a l'amuntegament,¹⁰ es va reduir un 72% en comparació amb les dades SISBÉN; i quant a la provisió de serveis públics, específicament gas domiciliari, l'augment d'usuaris va estar en 81%; de la banda dels ingressos econòmics, en 975% van augmentar les famílies que van elevar els seus ingressos al nivell del salari mínim mensual legal vigent.

10 Que es mesura pel nombre de persones per habitació, tenint com a referència la metodologia NBI, utilitzada a Colòmbia pel DANE: aquesta considera que una situació d'amuntegament crític és quan als habitatges hi ha més de tres persones per habitació (excloent-ne la cuina, el bany i el garatge).

Discussió i conclusions

És necessari insistir en recerques que proveeixin dades de línia base. Ara bé, això es complica una mica quan a les dependències governamentals no es disposa d'informació actualitzada, això a causa de dinàmiques complexes (disputes entre faccions polítiques que alenteixen els processos interns de l'administració, inestabilitat del personal professional i tècnic que dissenya i/o executa els programes, prioritització d'algunes àrees i tasques per sobre d'unes altres, etc.) que no es poden tractar amb profunditat en aquest espai, però que és crucial atendre per imprimir eficiència en l'acció institucional, la qual cosa inclou l'avaluació de programes com Famílias en Acción.

No obstant això, el que s'ha esmentat al llarg d'aquest article ofereix elements específics a tenir en compte per millorar en la intenció de generació de capital humà i capital social; però també ofereix elements generals per pensar la lògica amb la qual es dissenyen programes com aquest i si realment creen les condicions perquè les famílies abandonin l'estat de pobresa.

En aquest marc, bé valen algunes paraules finals.

Des de la seva formulació, el programa MFA declara la seva intenció de contribuir a la creació i acumulació de capital humà (destreses, experiències o formació de les persones) i capital social (regles i rols formals i informals que guien les accions i decisions dels grups socials i afavoreixen l'intercanvi i la cooperació; normes, valors, creences i actituds com la solidaritat, confiança, cooperació i generositat que es dirigeixen als altres; també entès com el grau de participació social en organitzacions de petita escala que generen normes de reciprocitat generalitzades). Ja s'ha fet referència a aquests conceptes en apartats anteriors.

El programa MFA té la intenció de tributar a l'augment de capital humà per la via de l'exigència que nens i joves romanguin en el sistema educatiu, però també pot afirmar-se, per al cas de Calarcá, que la labor de formació sobre educació familiar, salut bàsica, lideratge, seguretat alimentària, entre altres temes, a través del comitè de mares líders i les trobades pedagògiques que es programen periòdicament a cada barri, contribueix a la formació de capital humà, principalment entre les dones mares titulars que assisteixen als espais.

Davant del capital social, segons els plantejaments teòrics esmentats, la formulació genèrica del programa no és tan evident, però les característiques de la seva execució a Calarcá són intencionals en aquest sentit, si es vol més per acció i insistència de la professional que fa les vegades d'enllaç, que motiva l'assistència de les dones, la generació de llaços de cooperació veïnal, reconeixement dels programes governamentals i de les opcions que des d'allà s'ofereixen a les famílies i els barris.

També actuen aquests espais de formació com a moments de trobada i de compartir informació i inquietuds entorn de la mecànica d'operació del programa específic i d'altres programes d'atenció i assistència,

la qual cosa es tradueix en una eina perquè la població conegui les rutes i els protocols al voltant dels quals s'organitza l'operació de l'Estat i això, encara que en un nivell bàsic, és una manera de participació, tal com ho planteja Esperanza González (1995).

Tornant a l'escolarització i la retenció dels nens i joves en el sistema educatiu com a propòsit del programa, cal dir que aquesta és una decisió de les famílies, fins i tot abans que es facin beneficiàries de MFA, i això atén diverses circumstàncies.

En primer lloc, l'oferta d'institucions educatives pròximes al lloc de residència és bastant àmplia, al Quindío i a Calarcá en particular, en comparació amb altres regions del país. Les distàncies que han de recórrer els nens per anar de les seves residències a l'escola no són tan grans com sí que pot ocórrer en ciutats intermèdies o en les capitals de departament.

En segon lloc, l'accessibilitat gratuïta al sistema educatiu públic en els nivells de preescolar, bàsica primària, bàsica secundària i mitjana, més l'existència de restaurants escolars i l'oferiment del Pla d'Alimentació Escolar (PAE), bé sigui amb refrigeri o esmorzar, més el lliurament d'uniformes i estris escolars per part d'algunes administracions municipals, la posada a disposició, per exemple, a la zona rural, de transport per als escolars, són qüestions que els pares o cuidadors tenen a favor per incloure els nens en el sistema educatiu formal.

En tercer lloc, no es pot desconèixer l'interès d'algunes famílies en l'adquisició i acumulació de cert capital cultural (títols acadèmics, per exemple). Per a moltes, que algun dels nois arribi a l'educació superior és una aspiració davant la qual diverses generacions (avis, pares, germans) estan disposats a sacrificar els ingressos que podrien aportar els nens i joves si es vincuessin al mercat de treball, i més aviat afavoreixen la seva permanència a l'escola i el col·legi com a preàmbul a la universitat.

En revisar les xifres es troba que, efectivament, no hi ha variacions significatives entre l'assistència a l'escola abans de rebre el suport econòmic i després de rebre'l; ja un estudi d'avaluació del programa Familias en Acción Rural (Departament Nacional de Planejament, 2008) havia mostrat impactes petits en aquest sentit. Llavors, el suport econòmic condicionat atén el risc de l'abandó escolar, però no és clar que la permanència en el sistema educatiu formal es tradueixi en una transformació de la manera com les famílies entenen l'educació dels nois, si com a via d'ascens social i fuga a la pobresa o simplement com el compliment de l'exigència que la llei fa de tenir els nens en el sistema, sota pena d'incórrer en maltractament, desídia o abandó (Morales et al., 2021).

Bé valdria, doncs, desenvolupar dispositius que des del programa MFA fessin seguiment en particular a l'acompliment escolar dels nens i joves, de manera que es pugui retre compte d'indicadors i impacte del programa més enllà de l'assistència a les aules; per exemple, l'acompanyament en la identificació d'habilitats i talents, en el desplegament o potenciació d'aquestes capacitats, en l'estructuració de projectes de vida, etc., que li donin forma a cursos de vida individual, familiar i col·lectiva que busquin amb fermesa la superació de l'estat de pobresa.

Lamentablement, en algun sector de la població es pot endevinar que l'educació dels nois s'entén com un mer exercici per no incórrer en processos judicials de pèrdua de custòdia per abandó o desídia, i això està correlacionat amb les reflexions que autors com Garay (1999) ja feien, des de finals del segle anterior, sobre el que ell anomena "aculturació mafiosa", és a dir, la formació d'un conjunt de valors, principis i fonaments que regeixen les conductes de determinats grups poblacionals, per exemple els associats a la il·legalitat, i que van sotmetent o supeditant gradualment els valors i comportaments d'altres grups.

Un conjunt de valors que exalta la il·legalitat, el trencament o desconeixement de les regles de joc socials, les infraccions de la llei, la cerca de la riquesa ràpida sense importar si els mitjans són *non sanctos*, la justícia per mà pròpia, el menyspreu pel treball i per la formació acadèmica, molt lligat al món del tràfic d'estupefaents, que innegablement ha exercit un paper en l'exacerbació de la violència, la corrupció, el clientelisme i ha calat en l'imaginari de la població, fins al punt que aquest estil de vida s'alça com a ideal al qual aspiren molts, sobretot entre les generacions joves, per als qui l'educació formal no és cap mecanisme d'ascens social, com sí que ho era en èpoques anteriors (Garay, 1999).

De fet, per a molts avui dia estudiar no és una prioritat, perquè la connexió amb el mercat laboral formal és incerta, o és sinònim d'explotació (moltes hores de feina i remuneracions baixes) i per això mateix a vegades no desitjable.

Els nexes d'alguns sectors de la població amb xarxes d'il·legalitat substitueixen la necessitat de la formació educativa pel desplegament d'un altre tipus d'habilitats. A això cal agregar que la vinculació al món del treball, en les actuals circumstàncies sociohistòriques, per a més de la meitat de la població en edat de treballar a Colòmbia es fa a través de la informalitat, que no és exigent quant a escolaritat (Morales et al., 2021).

Es pot esmentar un element final i és que, encara que en el disseny del programa MFA s'explicita l'objectiu que la població conjuri els riscos que afronta i avanci socioeconòmicament de manera que abandoni l'estat de pobresa, aquest propòsit no sembla que sigui intencional en tota la població beneficiària del programa, que més aviat procura mantenir les condicions que li garanteixin la puntuació baixa SISBÉN i així romandre a MFA. D'aquí que alguns nuclis familiars consideren que una millora en aspectes de la vida familiar, laboral o l'adquisició de béns modificaria la seva qualificació dins del sistema de selecció de beneficiaris de programes socials i els deixaria fora del programa.

Passa, per exemple, amb la vinculació al sistema de salut per compte d'un contracte de treball formal. Algunes famílies assumeixen que passar del règim de subsidi al contributiu posa en risc la seva permanència a MFA, perquè millora la seva situació, pot fer que la seva puntuació SISBÉN augmenti i la conseqüència és que en seria exclosa. Així, doncs, la reticència a la contractació formal, a l'afiliació al règim contributiu de seguretat social són comportaments que responen al temor esmentat.

Això és una cosa que renyeix obertament amb la declaració de propòsits del programa, el component de promoció social i la cerca de la superació de la pobresa, per la qual cosa a l'hora de dissenyar aquestes polítiques i programes aniria bé pensar mecanismes perquè quan les famílies aconseguixin millores en les condicions socioeconòmiques no siguin "castigades" excloent-les dels programes, i més aviat sigui aplaudida i premiada la gent que aconseguix superar la misèria i la pobresa i sobretot que aconseguix mantenir-se'n fora.

Aquestes reflexions els competeixen a tots aquells actors que intervenen en el disseny, planejament, execució, seguiment i avaluació de programes i polítiques socials, especialment als professionals socials la tasca dels quals es mou entre diversos nivells d'acompliment (micro, meso, macro). Canviar la lògica dels programes socials i entendre la manera com les persones han après a moure's dins d'aquestes lògiques per treure'n rèdits, per mantenir l'estat de coses o per afavorir diversos idearis, lluny de ser un assumpte només dels qui dissenyen la política, constitueixen desafiaments per als qui es mouen en el camp de la gerència social avui.

Referències bibliogràfiques

- Acosta Navarro, Olga Lucía; Forero Ramírez, Nohora, i Pardo Pinzón, Renata. (2015). *Sistema de protecció social de Colòmbia. Avances y desafíos*. CEPAL.
- Agència Presidencial para a l'Acció Social i la Cooperació Internacional. (2010). *El camino recorrido: Diez años de Familias en Acción*. APC.
- Bushnell, David. (2007). *Colòmbia, una nació a pesar de sí misma*. Planeta.
- Departament Administratiu Nacional d'Estadístiques. (2019). *Boletín técnico: Pobreza multidimensional en Colòmbia año 2018*. DANE.
- Departament Nacional de Planejament. (2008). *Evaluación Familias en Acción Rural*. DNP.
- Di Virgilio, María Mercedes; Boniolo, Paula, i Otero, María Pía. (2012). *Transformaciones en las políticas de lucha contra la pobreza: Diseños del Norte y alternativas del Sur*. CLACSO.
- Garay, Luis Jorge. (1999). *Construcción de una nueva sociedad*. Tercer Mundo Editores, Revista Cambio.
- González, Esperanza. (1995). *Manual sobre participación y organización para la gestión local*. Foro Nacional por Colombia.
- Llei 789 de 2002, de 27 de desembre, per la qual es dicten normes per donar suport a l'ocupació i ampliar la protecció social i es modifiquen

alguns articles del Codi Substantiu de Treball, Diario Oficial del Congreso de la República núm. 45.046 (2002).

Martínez González, Lina María, i Morales Vasco, María Leonor. (2021).

Documento Maestro Programa Trabajo Social. Universitat del Quindío.

Morales Vargas, Martha Adiela; Mendoza, Fabiana Mariela; Weber Suardiaz, Clara, i Morales Vasco, María Leonor. (2021). *Impacto de los programas de transferencias monetarias condicionadas. Argentina y Colombia*. Arte Imagen.

Saiz, Jorge Enrique, i Rangel Jiménez, Sander. (2008). Capital social: una revisión del concepto. *Revista CIFE Universidad Santo Tomás*, 10(13), 250-263. Universitat Santo Tomás. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/cife/issue/view/105>

Secretaria de Planejament. (2017). *Calarcá Estadístico 2017*. Secretaria de Planejament.

Vela Murillo, Norma Patricia; Rincón Largo, Jorge Andrés; Panéz Pinto, Alexander; García Sánchez, Carolina; Villota Gómez, Valentina; Patiño, Carlos Andrés; Ojeda Casanova, Mario Andrés; Murillo García, Julio Cesar; Peña Castellanos, Marcela; Giraldo Marín, Lucero; Lozano Botache, Jorge Prudencio; Morales Vasco, María Leonor, i Martínez González, Lina María. (2020). *Debates contemporáneos: resistencia al patriarcado, paz y economías para la vida*. Arte Imagen.

Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona).

Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne

The experiences of social service users in the towns of Cerdanyola and Ripollet (Barcelona); a qualitative study on the role of social work in the right to adequate housing

Plataforma d'Afectats per la Hipoteca Ripollet-Cerdanyola¹

Recepció: 19/10/23. Revisió: 22/01/24. Acceptació: 07/03/24

Per citar: Plataforma d'Afectats per la Hipoteca Ripollet-Cerdanyola. (2024). Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne. *Revista de Treball Social*, 226, 63-90. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.03>

1 Aquest article ha estat elaborat per les següents persones membres del col·lectiu PAH Ripollet-Cerdanyola: Azahara Ávalo Pavón, Antonio Ayala Flores, Katty Barahona Quimis, Encarni Calero López, Jose Castro Valladares, María Jesús de Oria Domínguez, Fátima El Hamri Baajaj, Óscar Fernández García, Manuel Fernández Palmeiro, Aïda Guidus Sánchez, Hayat Hamidi, Andrea María Laibar, David López Fernández, Carmen López Gil, Adrián Matea Zoróa, Vanessa Sánchez Mur, Marina Ollé Tous, Khadija Ouahabi, Rafael Peramos Castillo, Paula Pérez Fabrè, Antonio Rosa Garrido, Oriol Soler Soler, José Vila-cañas Barrero. ripolletpah@gmail.com

Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne

Resum

Aquesta recerca ens mostra diferents percepcions i experiències viscudes per persones amb problemàtiques residencials, sobre l'acompanyament professional que han rebut per part de les treballadores socials del sistema de serveis socials, en els municipis de Cerdanyola del Vallès i Ripollet (Barcelona).

S'ha plantejat una recerca qualitativa. Per fer-ho, s'ha treballat amb persones usuàries del sistema de serveis socials que han tingut problemes d'habitatge i formen part del col·lectiu PAH Ripollet-Cerdanyola.

El treball empíric ha permès conèixer la feina duta a terme per les treballadores socials del sistema de serveis socials en matèria d'habitatge en aquests dos municipis. També s'han reflectit propostes de millora per a la funció que exerceixen aquestes professionals sota la perspectiva del treball social crític.

Paraules clau: Treball social, codi deontològic del treball social, drets humans, dret a habitatge digne.

Abstract

This research shows us various perceptions and experiences of individuals facing housing issues when it comes to the professional support they have received from social workers within the social services system. It does so specifically for the towns of Cerdanyola del Vallès and Ripollet (Barcelona).

A qualitative research project has been proposed. To this end, we have worked alongside users of the social services system experiencing housing problems who are part of the PAH Ripollet-Cerdanyola (mortgage victim platform) collective.

This empirical project has allowed us to become acquainted with both the negative and the positive practices experienced by these individuals from social workers in offices within the social services system. Proposals for improving the role performed by these professionals have also been set out within the perspective of critical social work.

Keywords: Social work, code of ethics of social work, human rights, right to adequate housing.

“Mira, la gana no espera. A qui té gana se li ha de donar menjar. Després vindrà ensenyar-li a pescar. Però sobretot, sobretot, ha de saber que el riu és seu”.
Pere Casaldàliga

1. Introducció

Aquesta recerca l'escriu el col·lectiu PAH Ripollet-Cerdanyola, no autors a títol individual. Presentem aquest treball després d'un exercici reflexiu, de desafiament, coherència i de responsabilitat col·lectiva de i amb la nostra assemblea. Posem l'èmfasi en el fet que les afectades pels problemes socials han de ser part de la solució (Martínez i Montenegro, 2014). Aquesta recerca s'elabora des del marc crític de la producció científica, rebutjant el model hegemònic i jeràrquic de l'Acadèmia. Per a nosaltres, el model tradicional de fer ciència, que diferencia entre el subjecte que investiga i l'objecte que és investigat, és un mecanisme opressor que serveix per mantenir les bases hegemòniques del món que ens oprimeix (Haraway, 1995). Fem ciència mentre fem política. Ens reapropriem de la qüestió sobre què s'investiga, com, per què, per a què i per qui (PAH Ripollet-Cerdanyola, 2021).

La nostra recerca s'estructura en dues parts: el marc teòric, que correspon als punts 2 i 3, i el treball empíric, que comprèn els apartats del 4 al 7. A la primera part fem una descripció de la situació socioeconòmica existent a l'Estat espanyol mentre que a la segona fem un repàs a l'exercici del treball social i les polítiques d'habitatge per després plantejar els objectius i la metodologia que donaran lloc als resultats i la seva posterior discussió i conclusions.

2. Definició de l'objecte d'estudi - plantejament del problema

Vivim en un context socioeconòmic que parteix d'un sistema capitalista heteropatriarcal, androcentrista, capacitista, xenòfob, aporòfob i militaritzat (Velasco, 2012) que no posa al centre el benestar de les persones, sinó l'acumulació de beneficis a mans d'uns pocs.

Les últimes dades recollides per l'Institut Nacional d'Estadística mostren que el percentatge de població en risc de pobresa o exclusió social a l'Estat espanyol és del 26,5% (De Jesús, 2024). Disposar d'un treball remunerat ja no és sinònim de no estar en risc de pobresa, ja que Espanya es troba entre els països d'Europa amb una taxa més alta de treballadors pobres (Bayona, 2023). Així mateix, la bretxa entre rics i pobres continua augmentant i el 10% més ric de la població espanyola concentra més de la meitat de la riquesa total. Aquestes injustícies, unides a l'increment del preu de l'habitatge i del lloguer (un 52% en els últims cinc anys) comporta

que gran part de la població tingui serioses dificultats per poder accedir o mantenir el seu habitatge (PAH Ripollet-Cerdanyola, 2021).

Segons les dades del Consell General del Poder Judicial (CGPJ d'ara endavant) i recopilats per la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH d'ara endavant), des de l'any 2008 fins a finals del 2022 hi ha hagut més d'1.110.000 desnonaments a tot l'Estat (La PAH, 2023).

La problemàtica de l'habitatge a Espanya és complexa i multifacètica (González i Manjón, 2023). Després del triomf del cop d'estat de l'exèrcit feixista, la política d'habitatge es va entendre "com la posada en marxa d'un llarg i complicat procés que, a partir d'una situació de carència extrema, acaba portant a la creació d'un mercat de l'habitatge genuí inscrit en els mecanismes propis dels mercats de consum" (Betrán, 2002, p. 28).

El 1957, la dictadura franquista crea el Ministeri de l'Habitatge, presidit per José Luis Arrese, famós per la seva frase "Volem un país de propietaris i no de proletaris" (Betrán, 2002, p. 28). Des d'un principi, la dictadura franquista va intentar convertir el major nombre d'obriers en propietaris d'habitatges. "Fer de cada operari un propietari era un objectiu explícit de la política social del franquisme, amb finalitats evidents de disminució de la tensió social" (Betrán, 2002, p. 29). Les raons d'idear aquesta política d'habitatge van ser perquè l'endeutament a llarg termini obligava els treballadors a adoptar una actitud submissa i no conflictiva a les feines.

Després de la mort del dictador, la política d'habitatge es va fonamentar en uns extrems capitalistes fins llavors desconeguts. Va haver-hi un creixement desmesurat del sòl urbanitzat (Betrán, 2002).

Durant la dècada del 2000, Espanya va experimentar un boom immobiliari sense precedents, impulsat per un accés fàcil al crèdit hipotecari i una demanda creixent d'habitatge. Aquest boom va conduir a un ràpid augment de preus i a una construcció massiva de noves propietats, moltes de les quals van quedar buides o sense vendre (Coordinadora de Vivienda de Madrid, 2021).

L'any 2009, tota la bombolla immobiliària que s'havia anat inflant anys enrere va explotar. La situació que van viure (i avui dia continuen vivint) les classes populars va ser dramàtica. Aquest mateix any, el Partit Socialista Obrer Espanyol va crear la figura de les Societats Anònimes Cotitzades d'Inversió Immobiliària (SOCIMI d'ara endavant), que ja funcionaven en països com França o els Estats Units. No obstant això, la primera reforma legislativa no va agradar del tot al poder financer. La regulació de les SOCIMI era diferent de la d'altres països perquè no comptava amb l'exempció de l'impost de societats. Molts grans inversors no se'n podien beneficiar com volien, per la qual cosa no es va crear cap SOCIMI en aquests anys. Un temps després, el 2012, el Govern del Partit Popular va modificar el règim de les SOCIMI, seguint les directrius imposades pel sistema financer. Aquesta reforma va servir perquè deixessin de pagar impostos pels beneficis que obtenien per llogar les seves propietats. Traduint a nombres reals, empreses com la immobiliària Colonial van poder evitar pagar a les arques públiques més de cent milions d'euros en impost

de societats en transformar-se en SOCIMI (Coordinadora de Vivienda de Madrid, 2021).

Així mateix, el Partit Popular crea el 2012 l'anomenada Societat d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (SAREB d'ara endavant), que va comprar els actius tòxics dels bancs espanyols amb la finalitat de vendre'ls i especular-hi. El control de la SAREB el tenen els bancs privats, però els deutes assumits per la SAREB són de l'Estat espanyol. En aquest sentit, és important indicar que el responsable últim d'aquesta operació, el llavors ministre d'Economia, Luis de Guindos, és ara el vicepresident del Banc Central Europeu (Coordinadora de Vivienda de Madrid, 2021).

Com podem comprovar, el dret a habitatge digne mai ha estat present en les polítiques d'habitatge dutes a terme pels diferents governs que han gestionat l'Estat. Això es reflecteix en els números que ens informen que l'Estat només compta amb un 1,3% d'habitatge social, molt lluny del 15% de mitjana a la UE (Coordinadora de Vivienda de Madrid, 2021). La situació actual de l'habitatge a l'Estat espanyol no és una cosa natural, sinó que han estat les polítiques públiques que hem anat descrivint al llarg d'aquest apartat, sorgides després del triomf del cop d'estat feixista, les que li han anat donant forma.

Si fem una comparació d'aquestes polítiques d'habitatge amb les d'altres països europeus, Cores et al. (2016) ens mostren que:

- Al Regne Unit, especialment a ciutats com Londres, la situació de l'habitatge presenta similituds amb la d'Espanya en termes d'escassetat d'habitatge assequible. L'especulació immobiliària també ha estat un factor important al mercat britànic, amb inversors nacionals i internacionals que han contribuït a l'escalada de preus. A més, la falta de disponibilitat de terrenys per al desenvolupament ha limitat la capacitat de construir nous habitatges, la qual cosa ha exacerbat el problema. No obstant això, el Regne Unit té un mercat de lloguer més estable i desenvolupat, amb una proporció significativa de la població que prefereix llogar en lloc de comprar. No obstant això, els preus de lloguer també han augmentat considerablement els últims anys, especialment a Londres.
- Alemanya presenta diferències significatives en el seu enfocament cap a l'habitatge en comparació amb Espanya, ja que té un mercat de lloguer més estable i una proporció més gran de persones inquilines en comparació amb persones propietàries d'habitatges. Això es deu en part a una cultura de lloguer arrelada i a polítiques d'habitatge més sòlides que promouen l'estabilitat i l'assequibilitat del lloguer. Encara que Alemanya ha experimentat un augment dels preus de lloguer a ciutats com Berlín, el Govern ha implementat mesures per limitar els augments excessius i protegir les persones inquilines. A més, el país té una disponibilitat més gran d'habitatge social en comparació amb Espanya.

- França destaca per tenir polítiques d'habitatge més intervencionistes en comparació amb Espanya. El Govern francès ha implementat mesures per regular el mercat de lloguer i protegir les persones inquilines, inclòs el control de lloguers i la prohibició de desallotjaments en unes certes circumstàncies. Encara que França fa front a desafiaments similars a altres països europeus en termes d'escassetat d'habitatge assequible, les seves polítiques d'habitatge més progressistes han ajudat a mitigar alguns d'aquests problemes. Amb tot, les ciutats importants com París encara fan front a problemes en termes d'accés a l'habitatge i preus elevats.

El neoliberalisme de les polítiques d'habitatge de l'Estat espanyol està inserit en les biografies de milers de persones que han viscut situacions de vulneració del seu dret a habitatge digne en forma de desnonaments, de talls de subministraments, d'ocupacions en precari, de sensellarisme, de reagrupacions familiars, d'infrahabitatge, de grans problemes per pagar el lloguer..., que ha arribat a totes les capes socials i generacionals de la població.

Per sort, també podem trobar petits exemples de bones pràctiques a ciutats catalanes, com el Pla d'Habitatge Municipal, que busca augmentar l'oferta d'habitatge social i millorar les condicions de vida dels residents de la ciutat a través de promoció d'habitatge social, polítiques de lloguer assequible, regeneració urbana inclusiva i ús de sòl públic per a habitatge assequible (Arias et al., 2021). No obstant això, aquestes mesures continuen sent escasses per afrontar la problemàtica residencial (Save the Children, 2023).

Davant d'aquesta situació, la recerca que aquí presentem busca conèixer quines han estat les experiències viscudes per persones amb problemàtiques residencials en l'acompanyament professional que han fet amb elles les treballadores socials del sistema de serveis socials (SSS d'ara endavant) dels municipis de Cerdanyola del Vallès i Ripollet. En aquest cas, el SSS s'entén com una estructura institucional i política que, dins d'una societat determinada, s'encarrega de gestionar i oferir una sèrie de recursos i serveis destinats a satisfer les necessitats de les persones i comunitats de l'àrea territorial en el qual estigui situat. Des de l'enfocament del treball social crític (Agüero i Martínez, 2020), es reconeix que aquest sistema opera dins d'un context més ampli de relacions de poder, estructures socioeconòmiques i polítiques públiques que reproduïxen i perpetuen la desigualtat i l'exclusió social. Per tant, el SSS té el perill d'actuar com un instrument de control i regulació social que serveixi per reduir la conflictivitat social, perpetuant així les condicions estructurals que reproduïxen les desigualtats i injustícies socials.

Per dur a terme la recerca comentada, s'ha dut a cap una anàlisi de les percepcions de diferents subjectes que han estat usuaris del SSS dels municipis de Ripollet i Cerdanyola del Vallès, que no tenen reconegut el

seu dret a habitatge digne i que formen part de moviments socials que defensen aquest dret.

3. Estat de la qüestió

3.1. Contextualització sobre la relació del treball social amb les necessitats d'habitatge

El treball social és imprescindible per defensar el dret a habitatge de les persones amb les quals treballa, ja que és un facilitador clau en la connexió entre les persones i els recursos disponibles des dels serveis socials bàsics. L'habitatge, més que un simple sostre, representa un aspecte fonamental del benestar humà que comprèn tant la seguretat física com l'estabilitat emocional i social (García i Martínez, 2018). Com a tal, les dificultats relacionades amb l'habitatge poden tenir un impacte profund en la salut mental i física, la cohesió familiar i la integració comunitària. En entorns com Cerdanyola del Vallès i Ripollet, el SSS actua com a pilar de suport per a les persones que no tenen reconegut el seu dret a habitatge. Aquests serveis compten amb recursos i programes dissenyats per abordar les necessitats residencials de manera integral. Des de l'assessorament i l'orientació fins a la provisió d'habitatge temporal i la mediació amb propietaris, les treballadores socials exerceixen un paper multifacètic en la cerca de solucions efectives i sostenibles per a les persones i les famílies afectades. A més, compten amb serveis especialitzats, com ara les oficines municipals d'habitatge, amb els quals treballar per a la defensa del dret a habitatge digne.

La pràctica del treball social en l'àmbit de l'habitatge es caracteritza pel seu enfocament holístic i centrat en la persona (Juan, 2011). Les treballadores socials no només aborden les necessitats d'habitatge immediates, sinó que també treballen per comprendre les causes estructurals de la falta d'habitatge. A més de proporcionar suport directe, les treballadores socials també exerceixen un paper important en la promoció del canvi social i la sensibilització sobre qüestions d'habitatge. A través de la participació comunitària, busquen crear consciència sobre la importància de l'habitatge com un dret humà fonamental i mobilitzar recursos per abordar la crisi residencial que ens envolta (Ander-Egg, 1985).

3.2. Praxis del treball social en el sistema de serveis socials

El treball social i el SSS juguen un paper fonamental en matèria d'habitatge en abordar les necessitats i problemàtiques que afronten les persones en relació amb l'habitatge (Juan, 2011). La praxi del treball social en el SSS implica una combinació d'activitats directes amb les persones amb les quals treballen, coordinació de serveis, defensa dels drets socials i participació en el desenvolupament de polítiques i programes socials.

Segons Domínguez i García (2016), algunes de les funcions que exerceixen tenen a veure amb:

- Accés a l'habitatge. Les treballadores socials i el SSS treballen per garantir que les persones i les famílies tinguin accés a un habitatge adequat i assequible. Això implica comprendre les circumstàncies econòmiques, socials i de salut que poden afectar la capacitat d'una persona per trobar i mantenir un habitatge adequat. A més, proporcionen orientació i assessorament personalitzat sobre els recursos disponibles per accedir a l'habitatge, com ara programes d'habitatge social, prestacions de lloguer...
- Prevenció de la falta d'habitatge. Això pot incloure la negociació amb propietaris, la cerca de solucions d'habitatge temporals o d'emergència, i la connexió amb programes d'habitatge per evitar desallotjaments i desnonaments.
- Promoció de la inclusió social. Se centra en abordar les barreres estructurals i socials que contribueixen a l'exclusió i la marginació de les persones en l'accés a l'habitatge. Per fer-ho, fomenten la participació i l'empoderament de les persones i les comunitats en la presa de decisions sobre qüestions relacionades amb l'habitatge, promovent la veu i el lideratge de les persones afectades per defensar polítiques d'habitatge progressistes i mesures legislatives que protegeixin els seus drets.

No obstant això, hem d'anar amb compte i no confondre el treball social amb el SSS. El treball social és una professió basada en la pràctica i una disciplina acadèmica que desenvolupa les seves praxi en diferents espais de treball, un dels quals és el SSS. L'equiparació del treball social amb el SSS posa en perill el primer per part del segon. Les relacions que s'estableixen entre tots dos són jeràrquiques, ja que la institució té més poder que la professió (Ariño i Velasco, 2017).

La professionalització del treball social en el SSS ha suposat que moltes professionals duguin a terme la seva feina des d'una responsabilització individual de les persones amb les quals estan treballant. És a dir, culpen les persones dels problemes que tenen, atribuint-los a la presa de males decisions (García i Martínez, 2018). Les usuàries que viuen aquestes situacions se senten culpables i responsables dels problemes que estan vivint, que no podran solucionar mai per si mateixes, perquè estem parlant de problemes socials (Ariño i Velasco, 2017). Aquestes maneres de treballar han convertit les professionals en vigilants del sistema que miren de corregir i castigar les conductes disruptives, perpetuant així el sistema que els dona forma (Chambon, 2001). La literatura desenvolupada sobre aquest tema en la seva obra *Foucault y el Trabajo Social* (2001) mostra que als espais en els quals la policia no arriba, apareix la figura de la treballadora social per homogeneïtzar, informar i sancionar els qui no compleixin aquest model de ciutadà normalitzat. Així, les diferents patologies que detecti la treballadora social serviran per diferenciar les

persones legítimes mereixedores d'ajuda d'aquelles altres que han actuat malament i són responsables de la seva situació (Chambon, 2001).

3.3. El treball social des d'un posicionament polític i ètic

El 2014, a Melbourne, la Junta de l'Associació Internacional d'Escoles de Treball Social juntament amb el Comitè Executiu de la Federació Internacional de Treballadors Socials van compartir la següent definició global de treball social:

El treball social és una professió basada en la pràctica i una disciplina acadèmica que promou el canvi i el desenvolupament social, la cohesió social, i l'enfortiment i l'alliberament de les persones. Els principis de la justícia social, els drets humans, la responsabilitat col·lectiva i el respecte a la diversitat són fonamentals per al treball social. Recolzada per les teories del treball social, les ciències socials, les humanitats i els coneixements indígenes, el treball social involucra les persones i les estructures per fer front a desafiaments de la vida i augmentar el benestar (Lima, 2016, p. 144).

La política i el sistema econòmic capitalista neoliberal van totalment lligats. Les dades mostrades al llarg del present document són conseqüència directa de les relacions de poder i les desigualtats en la nostra societat. Les polítiques públiques han estat i continuen estant dirigides a la defensa dels interessos i beneficis capitalistes (García i Rendueles, 2017).

Com ens ensenya Pastora Filigrana al seu llibre *El pueblo gitano contra el sistema mundo. Reflexiones desde una militancia feminista y anticapitalista* (2020), el sistema capitalista neoliberal en el qual vivim s'ha convertit en un sistema civilitzador que imposa a la nostra societat un model únic de ser, viure i veure el món, naturalitzant les jerarquies entre les persones depenent del lloc i del cos que s'habiti (poder adquisitiu, ètnia, gènere, classe social...).

El treball social no és aliè a aquesta naturalització del sistema capitalista (Ariño i Velasco, 2017). Per això, les seves praxis en matèria d'habitatge moltes vegades se separen del context històric-polític que envolten la professió (Viver, 2017), mostrant-se incapaç d'analitzar les estructures d'opressió/privilegi que organitzen i jerarquitzen el món, sense entendre com aquestes incideixen en el seu exercici professional.

El plantejament de la professió de moltes treballadores socials del SSS, allunyat d'un posicionament situat i críticament reflexiu, està deixant de banda el desenvolupament d'una consciència crítica entre les treballadores socials i les persones amb les quals treballen, base de la relació entre el treball social i les necessitats d'habitatge, com hem vist anteriorment. Per tant, s'estan reproduint lògiques professionalitzants i tecnificades en el treball amb les persones amb problemàtiques residencials, amb el perill que això suposa quant al fet que s'estableixin acompanyaments professionals sobre la base d'una desconexió total i distanciament entre les

treballadores socials i les persones amb les quals treballen en matèria d'habitatge (García et al., 2017).

Tot el contrari ha ocorregut amb l'acompanyament que han fet fins als nostres dies els moviments socials que defensen el dret a habitatge digne a l'Estat espanyol. Aquests moviments, com la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) o els diferents sindicats d'habitatge o de persones inquilines, van sorgir com a resposta a la crisi residencial i la falta d'habitatge assequible a moltes ciutats (Cochrane i López, 2018; García i Martínez, 2018).

Aquests moviments exerceixen pressió sobre els governs i les institucions per promoure polítiques i programes que garanteixin l'accés universal a un habitatge adequat i assequible. Actuen com a defensors dels drets de les persones afectades per desnonaments i altres formes d'injustícia residencial. A més, han servit per oferir un important suport emocional i comunitari a les persones que s'enfronten a problemes d'habitatge. A les seves assemblees, han promogut espais segurs de relació social on les persones afectades poden compartir les seves experiències, rebre solidaritat i defensar els seus drets a través del suport mutu (Batlle i Subirats, 2019). Aquests moviments continuen facilitant avui dia assessorament legal i orientació pràctica a les persones que fan front a problemes residencials. Acompanyen les persones a comprendre els seus drets legals, i a organitzar-se i mobilitzar-se per explorar opcions i recursos alternatius per resoldre els seus problemes d'habitatge. Per fer-ho, utilitzen l'acció directa i la protesta per aconseguir transformacions socials i econòmiques significatives en matèria d'habitatge (Cochrane i López, 2018; PAH Ripollet-Cerdanyola, 2021). Amb això, han constituït un exemple pràctic i clar d'espais per promoure el canvi i el desenvolupament social, la cohesió social, l'enfortiment i l'alliberament de les persones, base del treball social (Lima, 2016).

4. Objectius

En aquest estudi s'ha partit de les preguntes de recerca següents: com han estat les vivències i percepcions de les persones usuàries del SSS que formen part de la PAH Ripollet-Cerdanyola davant de la feina duta a terme per les treballadores socials del SSS d'aquests municipis?; què opinen les persones usuàries del SSS de la tasca feta per les treballadores socials?; com haurien de ser les praxis de les treballadores socials del SSS per a ajustar-se al que està reflectit al codi deontològic del treball social?

Per donar resposta a aquestes preguntes s'han plantejat els objectius de recerca següents:

1. Descriure les percepcions de les persones usuàries del SSS i afectades per problemes d'habitatge que formen part de la PAH Ripollet-Cerdanyola sobre la labor duta a terme per les treballadores socials del SSS.

2. Formular propostes de millora a partir de les aportacions proporcionades pels participants en l'estudi.

5. Metodologia

5.1. Enfocament de recerca

La recerca que presentem s'ha realitzat sota la perspectiva epistemològica dels coneixements situats de Donna Haraway (1995), que entén el coneixement com a contextual i posicionat, és a dir, arrelat en les experiències concretes i situades històricament i geogràficament de les persones amb les quals es treballarà.

Aquesta recerca és un estudi qualitatiu d'enfocament interpretatiu i descriptiu. Aquest mètode de recerca mira de descriure, explicar, comprendre i interpretar la realitat social i la representació individual i col·lectiva que les persones o grups en fan (Fernández et al., 2002). Les vivències i construccions col·lectives de la realitat dels subjectes participants tenen un lloc principal en aquestes recerques, perquè són inseparables de les persones que les investiguen (Cepeda, 2006). Per tant, l'equip investigador va fer el seu treball en l'ambient natural en el qual les persones participants duen a terme el seu dia a dia, per la qual cosa ha d'estar durant un mínim de temps en l'espai d'estudi per familiaritzar-se amb el context i les interaccions que s'hi donen. Les relacions que estableix en aquest context han de ser directes, mirant de comprendre els fets d'una manera global i no de predir (Ceballos, 2009). Això permet comprendre el tema que es vol estudiar en contextos complexos i variats, coneixent la realitat a través de les representacions dels subjectes (Durán, 2014).

Finalment, per dur a terme la recerca, es tindran en compte diferents principis ètics que cal seguir quan es fan estudis qualitius: consentiment informat, confidencialitat i privacitat, justícia i equitat, principi de beneficència i respecte per l'autonomia (Díaz i Moscoso, 2018).

5.2. Context i participants en l'estudi

El grup de persones participants està compost per un total de 21 persones que estan afectades per problemes d'habitatge i són usuàries del SSS, entre les quals hi ha 11 dones i 10 homes amb edats compreses entre els 35 i els 55 anys. Els seus testimoniatges permeten respondre als objectius 1 i 3.

En aquesta recerca, el mostreig ha estat intencional i opinàtic (Olabuénaga, 2012). Per tant, la selecció dels participants ha estat premeditada, tenint en compte les característiques personals de cada participant i fets concrets de les seves històries de vida.

5.3. Instruments per a la recollida d'informació

Els instruments de recollida de dades emprats són l'entrevista i el grup focal. En aquest cas, vam fer entrevistes semiestructurades i un grup focal amb les usuàries del SSS de la PAH. L'entrevista semiestructurada dirigida a persones afectades per problemes d'habitatge va constar de 21 preguntes i el guió del grup focal tenia 10 qüestions.

5.4. Anàlisi de la informació

La tècnica emprada per analitzar la informació ha estat l'anàlisi del contingut (Auxiliadora i Moraima, 2008; Porto i Ruíz, 2014), desenvolupant-lo en quatre passos específics (Cohen et al., 2007):

1. Identificació d'unitats de significat.
2. Classificació, categorització i ordenació d'unitats de significat.
3. Estructuració de narracions per descriure el contingut de l'entrevista i del grup focal.
4. Interpretació de les dades obtingudes.

6. Resultats

La taula següent respon als objectius 1 i 2.

Taula 1. Frequència persones usuàries

Categoria	Frequència
Visió	12
Diferències entre el tracte a la PAH i als Serveis Socials	21
Bones experiències	50
Males experiències	111
Indefensió	5
Propostes de millora	81

Font: Elaboració pròpia.

Gràfic 1. Resultats corresponents a persones usuàries del SSS que formen part de la PAH Ripollet-Cerdanyola



Font: Elaboració pròpia.

La informació recollida s'estructura en set categories. La més esmentada ha estat "Males experiències". La categoria "Propostes de millora" ocupa el segon lloc, encara que amb una gran diferència respecte a la primera. En canvi, les categories amb la freqüència més baixa corresponen a "Indefensió davant males praxis" i "Formació universitària".

A continuació, detallarem els aspectes més significats de cada categoria.

Visió

Pel que fa a la visió que es té sobre les treballadores socials, les persones participants de la recerca parlen sobre la falta d'empatia i humanitat.

No tenen empatia ni compassió. Tant els fas, quan vam tenir el desnonament aquí no es va presentar ningú (P12).

Quan una persona està deshumanitzada és de tot menys persona (P11).

Aquests fets es relacionen directament amb falta de vocació i professionalitat a la feina.

Un nota quan la gent es preocupa per un o quan van només per un sou. Llavors, si només treballes per diners en aquesta professió no serveixes, perquè aquí no produeixes, aquí has d'anar a ajudar la gent. Aquestes van allà a escalfar la cadira i a cobrar a final de mes... i quan hi ha patates calentes se les passen entre les administracions fins que maregen tant la perdiu que acabes suïcidant-te (P8).

Diferències entre el tracte a la PAH i als Serveis Socials

Així mateix, també relaten diferències entre el tracte que reben les persones a la PAH en comparació amb el que reben al SSS.

La diferència és que a la PAH busquen solucions amb fets i a Serveis Socials són paraules. Hi ha una lluita per una causa comuna i aquesta causa uneix i fa empatitzar. A Serveis Socials no deixen de ser funcionaris i no defensaran els teus drets ni t'empoderaran (P5).

La humanitat i la proximitat és la gran diferència entre la PAH i els Serveis Socials (P12).

També es parla de la dificultat que, sobretot al centre del SSS del municipi 2, tenen per dur a terme acompanyaments a companys i companyes del col·lectiu a Serveis Socials, malgrat que la persona amb la problemàtica d'habitatge estigui totalment d'acord que algú de la PAH l'acompanyi.

De vegades han anat companys a les entrevistes i els han vetat l'entrada per protecció de dades, intimitat de l'afectat... i el que els vaig dir jo, no és per la intimitat, no, el que voleu és enxampar-lo en solitari i destrossar-lo, perquè si la persona et porta allà és perquè està conforme amb el fet que es conegui la seva intimitat (P16).

A més, expliquen com canvia la feina que les treballadores socials exerceixen cap a les persones quan van acompanyades d'algú de la PAH, afirmant que quan la persona va acompanyada la feina és molt més professional que quan hi va sola.

Quan van acompanyats ja no els treuen els draps bruts per fregar-los-hi pels morros... i si ho fan la persona se sent acompanyada per fer que es giri la truita i reconduir la situació. Aquests acompanyaments se solen fer al centre 2, al centre 1 no ha estat tan necessari, però quan hem hagut de fer-ho també els hem fet (P18).

Bones experiències

En diferents punts de les entrevistes es detallen bones experiències al SSS. La freqüència més gran d'aquesta categoria s'ha trobat a les entrevistes fetes a persones que assistien al centre 1.

La meua treballadora social era molt bona persona, t'explicava les coses i et parlava molt bé. Tracta tothom amb afecte (P15).

En alguns espais han posat els peus a terra i són conscients de la realitat que hi ha, que la pobresa existeix, que hi ha gent que es quedarà al carrer (P20).

També et dic que no tot el que es fa al centre 2 és dolent ni tot el que es fa al centre 1 és bo. Potser el percentatge al centre 1 es troba en un 70% bé i al centre 2 en un 20%, però no podem agafar i llençar-ho tot a les escombraries (P21).

Així mateix, s'ha valorat positivament que les treballadores socials permetin l'acompanyament de membres de la PAH a les cites que tenen amb persones amb problemes d'habitatge.

Tinc molta confiança amb ella i puc anar acompanyada per algú de la PAH i gent de fora que m'ajuda a traduir (P4).

No obstant això, moltes d'aquestes valoracions positives anaven relacionades amb una pràctica assistencialista del treball social, relacionada amb la tramitació d'ajudes econòmiques o d'aliments.

Ens van ajudar amb el menjar a Càritas (P9).

Estic molt contenta amb l'atenció rebuda, fins i tot em van donar dos carretons de compra al mes per poder menjar a casa (P2).

Males experiències

La categoria de males experiències amb treballadores socials del SSS és la que més freqüència ha tingut a les entrevistes i el grup focal, especialment amb les persones assistents al centre 2. La majoria de les valoracions negatives de les pràctiques formulades pels participants al·ludeixen a aspectes relatius al tracte personal, funcionament institucional, eficàcia del resultat...

Les praxis relatives al tracte s'han basat a jutjar i criminalitzar les persones per les situacions que estaven vivint.

M'he sentit molt malament, perjudicat. Jo vaig sortir d'allà amb depressió, tota l'estona tenia la sensació que m'estaven jutjant i com si hagués de defensar a tota hora que no els estava enganyant (P11).

Vam tenir una reunió amb Serveis Socials i la PAH i elles tenien com un estudi fet sobre mi i van començar a atacar-me per totes bandes. Vaig sortir d'allà impotent, plorant. En comptes d'ajudar-nos el que feien era destrossar-me, dient que no treballava perquè no volia i que me n'havia d'anar de casa meva. Em vaig sentir fatal... és que vas allà i t'agafen ganes de morir-te, normal que molta gent se suïcidi (P7).

Continuant amb el tracte rebut, la infantilització i l'establiment de relacions jeràrquiques són situacions molt repetides.

Sembla que els diners que tenen siguin seus i te'n donin el mínim possible... te'ls donen com dient mira quin favor que et fem (P12).

Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne

Els vaig trucar per donar-los les gràcies per un xec del Decathlon i la treballadora social em va dir "Ai, això era una sorpresa". De veritat, sembla que et tractin com un nen i has de callar i aguantar-te (P6).

Les persones que han participat a les entrevistes també han relatat amenaces i pressions.

M'estan amenaçant amb els nens, dient que si no estan bé no poden estar amb mi, però mentre érem a l'habitació de tres metres quadrats no m'ajudaven gens (P6).

A mi em van posar un pla de treball que havia de complir al màxim per dir ells que així em podrien ajudar. M'han dit que si no feia el que posava al pla de treball perdria tot el que em podien donar, et posen normes i regles que si no compleixes et foten (P1).

També s'han relatat situacions xenòfobes i masclistes.

A alguns companys els han preguntat que per què no se'n van amb la seva família al seu país, que guanyant 150 € viurien millor que aquí (A3).

El que sí que he viscut quan he anat amb dones a Serveis Socials és que els pregunten que on és el seu marit, que per què no l'ajuda, que per què no se'n van amb ell. Aquestes preguntes als homes no les hi fan, però a les dones sí (A4).

Les participants al·ludeixen a situacions en les quals denuncien la falta d'ètica professional, com, per exemple, quan no es respecta la confidencialitat.

La treballadora social li explica a la cap de Serveis Socials tot el que ha apuntat al paper i després això a les reunions amb la PAH els serveix per atacar-te davant dels teus companys (P7).

Alguna vegada a les cites hi havia la cap de Serveis Socials. S'asseia aquí a escoltar-te, com si tu haguessis comès algun delicte (P8).

La funció sancionadora de les professionals també ha estat present en algunes de les pràctiques referides.

Tu vas allà a explicar-li les teves coses, a obrir-te, a explicar-li tot el que t'està passant, el problema que tens... i ells ho van apuntant tot i sembla que estudiïn la teva vida. Tot ho posen en un paper i després utilitzen tot el que has dit en contra teva. Et treuen informació amb bona cara per després atacar-te, com si t'anessin traient els defectes. Has de mesurar molt les teves paraules perquè després no ho utilitzin en contra teva (P7).

Fins i tot una de les participants va assenyalar que en un dels centres del SSS s'han produït il·legalitats en l'exercici professional d'algunes treballadores socials.

La treballadora social que em van assignar al centre 2 no està col·legiada i està treballant com a treballadora social, cosa que és il·legal (P11).

Una altra de les males praxis que més s'ha repetit és que les treballadores socials eludeixen les seves responsabilitats, convidant els afectats a empadronar-se a un altre municipi. Aquestes situacions s'han produït majoritàriament al centre 2.

Al centre 2 les treballadores socials sempre han volgut fer fora la gent del poble. Volien que me n'anés del país perquè soc estranger. Uns quants dies la meva treballadora social em va preguntar que per què no me'n vaig a Londres amb la meva dona. És com si no volguessin ajudar ningú, volen fer fora la gent del poble per no haver de fer aquesta feina (P11).

A mi m'oferien anar-me'n a un castell amb la meva família, però és clar, era fora del poble. Te'n vas d'aquí, t'empadrones allà i així ja s'obliden de tu. Un problema menys (P6).

Així mateix, les persones amb una situació administrativa irregular troben molts problemes perquè les treballadores socials facin un procés d'acompanyament professional amb elles.

Ens van dir que com que no teníem papers no podien ajudar-nos (P9).

No ajuden la gent que no té papers, que és la que més ajuda necessita en habitatge perquè no poden llogar, ni treballar, ni res (P11).

D'altra banda, en moltes de les entrevistes relataven experiències en les quals les alternatives que s'oferien des del SSS no defensaven el dret a habitatge digne.

Van voler donar-me dues habitacions separades fins i tot en cases separades quan estàvem a punt de perdre la casa per a mi i la meva família (P15).

Em van posar una treballadora social i amb ella malament. L'única opció que em donava era una habitació. Demà compleixo 53 anys, no em veig en una habitació amb la meva edat. Les meves coses no caben en una habitació. La meva treballadora social va arribar a dir-me que només eren coses i que podia desfer-me'n. És clar, perquè són les meves coses i no les seves (P12).

Quant a l'eficàcia del resultat del treball, les persones participants comparteixen que aquestes professionals no estan prou preparades per treballar amb problemes relacionats amb l'habitatge i els seus drets.

Durant la pandèmia estava sense llum, amb espelmes, informant-me per la ràdio... en fi, les misèries d'un okupa... per sort, una amiga em va dir telefona a aquest número i demanes que et donin la llum d'alta i al cap de tres dies me l'havien donat, mentre que a Serveis Socials no en sabien, no podien, no feien res (P8).

Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne

Hi havia una ajuda d'habitatge de la qual no em van informar a Serveis Socials, me'n vaig haver d'assabentar pel CAI i després tornar a Serveis Socials perquè me la donessin (P5).

També parlen d'experiències en les quals la informació o l'assessorament rebut no els han ajudat a resoldre les situacions problemàtiques que tenien.

Jo necessitava l'informe de família vulnerable i no me'l volien donar. Llavors vaig anar-hi acompanyada de la PAH i ja em van donar el paper, a mi sola no me'l donaven (P13).

Una vegada els vaig dir que passava gana i va la tia i em diu que planti tomaqueres... Una altra vegada em van apuntar a un taller per aprofitar els aliments i jo pensava que aprendria com conservar els productes o una cosa així, i després el curset consistia a com fregir i menjar pells de patates (P8).

Pel que fa al funcionament institucional, la direcció del SSS del centre 2 té diversos exemples en els quals no es permet un lliure exercici del treball social.

El centre 2 és un búnquer. Allí hi ha una mala organització, no s'estan fent les coses bé com han de ser perquè hi ha una senyora que diu com s'ha de treballar, que diu com s'ha de fer, no sé si tindran un protocol intern o què, però ho fan així (P7).

Una vegada la directora de Serveis Socials ens en va fer una de molt grossa. Ella tenia amistat amb un del Banc Sabadell, que era el banc que volia quedar-se el bloc en el qual vivíem. Ens va voler fer signar un paper en el qual acceptàvem anar-nos-en del pis a canvi que ens ajudessin amb els tres primers mesos de lloguer en un nou habitatge. Encara sort que des de la PAH van veure el paper i ens van dir que no signéssim res (P1).

Indefensió davant de males experiències

Al llarg de les entrevistes, i al grup focal també, s'ha parlat de com les persones se senten indefenses davant les males experiències que han viscut al SSS i no poden denunciar-les al Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Troben moltes dificultats per poder demostrar aquestes possibles vulneracions dels seus drets.

Això és per gravar-ho, tenir una cita i gravar tot el que et diuen. Això seria una bomba, la gent s'adonaria del que passa aquí dins... Així s'assabentarien de si aquesta gent fa bé la seva feina, si estan donant un bon servei a les persones i hi hauria proves del que està passant al centre 2 (P7).

Una vegada vam posar una denúncia a una treballadora social del centre 2 al Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, però no va passar res. Ningú va fer res encara que denunciéssim la mala feina que estava fent (P11).

Propostes de millora

Aquesta és una altra de les categories que més es repeteix, per la qual cosa hi ha propostes de millores amb continguts molt diferents. Algunes d'aquestes propostes tenen a veure amb la relació d'acompanyament que haurien d'establir amb les persones amb les quals treballen. Aquest procés s'hauria de fer amb humanitat i empatia cap a les situacions que estan vivint les persones amb problemàtiques d'habitatge.

Han de no culpar la gent de la seva situació, no poden continuar criminalitzant la pobresa (P18).

Que tractin la gent amb humanitat, perquè allà són només papers i més papers, números de compte, certificats d'això i d'allò altre i la puta burocràcia no serveix d'una merda (P8).

Així mateix, les persones participants en l'estudi exposen la necessitat que les treballadores socials defensin els drets humans.

Necessitem que defensin els nostres drets, sobretot el dret a habitatge digne com diu la Constitució i els Drets Humans. No vull compartir pis i que la meua vida es limiti a una habitació, vull un habitatge digne i adequat, res de luxes (P12).

A les entrevistes no només es parla de defensar els drets humans, sinó de tramitar sempre aquells recursos als quals la persona tingui dret reconegut.

Complir les lleis que hi ha i tramitar les meses d'emergència quan es compleixin requisits (P11).

Altres propostes estan relacionades amb la formació acadèmica de les treballadores socials. Aquesta preparació hauria d'estar dirigida a conscienciar la futura professional del context en el qual haurà de treballar, tant humà com legal.

Han d'estudiar temes d'humanitat, de com ajudar la societat, la gent i no jutjar els que estan en situació vulnerable (P11).

Necessiten saber més de lleis (P9).

A més d'aquesta formació, seria necessari actualitzar els coneixements adquirits.

Quan no saben alguna cosa han de sortir i preguntar a algú que estigui informat i sàpiga del tema (P10).

Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne

També es fan propostes formatives sobre la responsabilitat del professorat universitari per no permetre que unes certes persones puguin acabar exercint com a treballadores socials.

Hauria de ser un treball vocacional però no ho és, molta gent s'hi fica perquè creu que és una feina estable. La família que has d'atendre està per sobre de la teva estabilitat econòmica (P16).

Jo quan vaig estudiar emergències sanitàries hi havia persones que només veient vídeos d'accidents es marejaven, però el professor ho va tenir clar i els va dir que no podien estudiar allò (P19).

També parlen de canvis imprescindibles dins dels responsables del SSS perquè aquests funcionin de manera adequada, sobretot dirigits al centre 2.

El primer seria treure la coordinadora (P12).

Les persones participants manifesten que les professionals del treball social han d'exercir les seves funcions de manera autònoma i portant-les a la pràctica tal com marca el seu codi deontològic. Es proposen millores professionals relacionades amb la independència que ha de tenir la professió respecte als partits polítics que estiguin al govern i les persones que assumeixin la direcció del SSS.

La treballadora social ha de ser independent de la seva cap (A3).

Independentment del govern que hi hagi les treballadores socials han de ser professionals i estar del costat de la gent (A4).

Malgrat tot, el grup de participants és conscient que hi ha vegades que la feina de les treballadores socials està influenciada per les condicions laborals que tenen als seus llocs de feina, manifestant la falta de personal i de recursos existent.

Es necessiten més professionals i caldria dotar-los de més mitjans (A3).

Altres propostes institucionals relacionades amb els últims aspectes comentats són les referides al paper del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. En aquest cas, hi ha un consens sobre el fet que aquest organisme hauria de fer costat a les treballadores socials quan estiguin tenint pressions externes que no els deixin exercir lliurement les seves funcions.

Necessiten també el suport i la cobertura del sector professional en el qual treballen (P19).

De vegades fa la sensació, sense conèixer-los gaire, que els que manen en el sector són una mica hippies... diuen bé, és el que tenim i anem endavant amb el que sigui. No és com el sindicat de drassanes, que estan tots

junts per a quan necessiten més recursos o el que sigui poder pressionar i aconseguir-ho (P17).

Finalment, una gran part d'aquestes propostes de millora van dirigides a la relació de coordinació i treball mutu que hi ha d'haver entre les treballadores socials i els moviments socials, ja que ambdues comparteixen l'objectiu de defensar els drets de les persones. També comenten la importància que té que les treballadores socials vagin als desnonaments de les persones amb les quals treballen.

La relació entre la PAH i Serveis Socials hauria de ser de col·laboració, al final tenen el mateix objectiu, el benestar de les persones i el dret a habitatge digne (P1).

Per això exposen la necessitat que les treballadores socials s'acostin a conèixer com funciona el moviment social a les seves assemblees i la realitat existent a la ciutat.

Jo crec que si baixessin tot aniria molt millor, la feina de tots seria més fàcil i fins i tot milloraria la mateixa PAH (P14).

7. Discussió i conclusions

Aquesta recerca ha aconseguit donar resposta als objectius plantejats a través dels resultats que s'han obtingut. Són diverses les veus de reconegudes treballadores socials al llarg del planeta que defensen la necessitat d'un posicionament ètic i polític clar del treball social, cosa que en aquest article hem intentat fer (Agüero i Martínez, 2020).

Després de l'anàlisi dels resultats, podem concloure que les persones participants han estat usuàries del SSS per problemes econòmics derivats del funcionament del sistema capitalista i per falta d'una política d'habitatge social a l'Estat espanyol. Les polítiques estatals dirigides a la defensa dels interessos i privilegis de l'estatu quo han portat al fet que aquestes persones no tinguin reconegut el seu dret a habitatge digne (García i Rendueles, 2017).

Als despatxos de treballadores socials s'han produït diferents vivències per part d'aquestes persones, però les relacionades amb aspectes recollits al codi deontològic del treball social com a mala praxi (Consejo General del Trabajo Social, 2012) són les més esmentades en aquesta recerca.

Els exemples aportats descriuen com s'ha criminalitzat i jutjat les persones amb problemàtiques d'habitatge per part de les professionals del treball social. Aquesta manera d'exercir el treball social és còmplice del sistema capitalista, responsabilitzant directament les persones de les situacions que estan vivint i imposant a les seves usuàries un model únic de ser, viure i veure el món (Filigrana, 2020).

Els resultats obtinguts han mostrat que les professionals del treball social són vistes com una autoritat que exerceix poder sobre les persones amb les quals treballen (Falla et al., 2011).

Altres males experiències descrites han estat les relacionades amb invisibilitzar la conflictivitat social (García et al., 2017) i la sanció del que es considera com a conductes disruptives (Ariño i Velasco, 2017). Les treballadores socials s'han convertit en policies de família (Chambon, 2001) que intenten homogeneïtzar les persones amb les quals treballen (Epstein, 2001). Les que no compleixin les obligacions marcades seran castigades amb retirada de prestacions, coaccions per empadronar-se a altres municipis, retrocedir posició en llistes d'habitatges públics... (PAH Ripollet-Cerdanyola, 2021).

A més, hi ha diversos casos en els quals les persones usuàries del SSS no han pogut anar acompanyades de la PAH. Això es converteix en una mala praxi que torna a incomplir els principis bàsics de dignitat i llibertat; i generals de justícia social, reconeixement de drets, autonomia i autodefinició de la persona que han de regir la professió de les treballadores socials (Consejo General del Trabajo Social, 2012).

Cal ser conscients que totes aquestes situacions incompleixen el codi deontològic del treball social i són denunciabls davant del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Amb tot, les persones participants troben diverses dificultats per poder fer aquestes denúncies i demostrar les vulneracions dels seus drets.

D'altra banda, també s'han recollit bones experiències en el SSS, sobretot al centre 1. S'han relacionat amb el tracte humà i la bona preparació professional per part de les treballadores socials. Les participants han considerat una bona experiència quan les treballadores socials estaven informades i sabien temetre'ls aquests coneixements relacionats amb la temàtica de l'habitatge.

No obstant això, algunes d'aquestes bones experiències recollides a les entrevistes i grup focal es relacionaven amb una pràctica del treball social assistencialista. Una ajuda econòmica assistencial és imprescindible perquè moltes persones puguin tornar a tenir una oportunitat per començar a refer les seves vides (Marchioni, 2004). Així i tot, treballar únicament l'assistencialisme contribueix a la reproducció de les estructures socials que organitzen la realitat, etiquetant les persones segons circumstàncies molt delimitades com ara edat, anys cotitzats, tipus de família... (Arrabalí et al., 2017; García et al., 2017).

Totes les propostes de millora relacionades amb la feina de les treballadores socials es relacionen directament amb el treball social crític (Agüero i Martínez, 2020). Per comptar amb aquesta mena de professionals és necessària una formació acadèmica adequada que prepari les futures treballadores socials per al correcte desenvolupament de la seva professió. La formació universitària ha d'afavorir la reflexió crítica i el compromís professional i personal de l'estudiantat, posicionant-se del costat de les oprimides contra el sistema que no respecta els seus drets (Epstein, 2001; Ona, 2017). Els drets humans i el codi deontològic del treball social han

de ser transversals en aquesta formació (Cubillos, 2017). Estarem parlant així de professionals que volen visibilitzar els conflictes socials, posicionant-se del costat de la vida i en contra del capital (De Robertis, 2003, 2009; Escartín i Velasco, 2017).

Les treballadores socials del SSS (i d'altres espais professionals, en general) han de reflexionar sobre amb qui estableixen les seves aliances i els seus compromisos (Gentes de Baladre, 2010): si amb la comunitat amb la qual treballen i a la qual han de servir, o amb la institució i el sistema capitalista neoliberal en el qual s'insereixen (Ahmed, 2005; Velasco, 2012). Davant aquesta decisió, i recolzant-nos en Cristina De Robertis (2009), és molt probable que el treball social tingui moments en els quals necessiti desenvolupar-se als marges de la legalitat en no supeditar-se als interessos que imposa la institució en la qual treballa. Com a exemple de bona praxi en aquest sentit, trobem les treballadores socials de Grècia (Ioakimidis, 2021), que es van oposar a treballar al costat dels recaptadors d'impostos per actuar com a identificadores de les famílies que no havien pagat un nou impost elèctric que va imposar el Govern grec. No només es van negar a exercir aquest paper de vigilància i control social, sinó que es van unir i van treballar coordinadament amb el moviment social que va néixer per oposar-se a aquests impostos.

Per tot el comentat fins aquí sobre les vivències de les persones participants en el SSS, veiem que la col·laboració amb els col·lectius que practiquen lluites polítiques anticapitalistes és fonamental per al treball social i per al seu codi deontològic (García i Velasco, 2017; Marchioni et al., 2018).

D'aquesta manera, es podrà parlar d'un posicionament ètic i polític del treball social al costat de les persones amb les quals treballa, buscant el repartiment equitatiu del capital, del poder, de la propietat i de les cures (García i Velasco, 2017). Les professionals podran practicar així un treball social anticapitalista, antipatriarcal, antiracista i decolonial, és a dir, un treball social en contra d'aquest sistema que mata les nostres vides i el món on vivim (Ariño i Velasco, 2017).

Confiem que aquesta recerca serveixi per produir transformacions en la pràctica i defensa del treball social com a mitjà per garantir el dret a habitatge digne per a totes les persones. Des de la nostra humilitat com a col·lectiu, ens situem com a altaveu de totes aquelles persones oprimides que no tenen reconegut aquest dret. Les anomenem i recordem per dir que ho fem pel pària jornalera i l'operari. Per la somiadora i el militant revolucionari. Per la cuidadora, el sanitari i per la que neteja escales. Pels assassinats a la platja del Tarajal i els morts al Mediterrani. Per les que anteposen principis a interessos. Pels joves d'Altsasua, per Alfon, per Patricia Heras, per Guillem Agulló, pels sis de Saragossa i els joves de Pego. Per les companyes de Pandora i Piñata. Per totes les militants que posen el seu cos per frenar desnonaments. Per les que planten cara al feixisme. Pels que ho van donar tot i avui són en una fossa. Per Palestina. Per les vagues de la classe obrera. Pels mestres i les professores. Pels pobres i els desheretats. Pel que dorm a un CIE. Per les Kelly. Per les nostres ancianes.

Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne

Per elles escrivim, per elles lluitem. Volem pa, però també volem roses. Continua sent necessària la resposta col·lectiva.

Referències bibliogràfiques

- Ahmed, Mohamed. (2005). Trabajo Social Comunitario para una ciudadanía activa. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 34, 6-31.
- Agüero, Juan, i Martínez, Silvana. (2020). *Trabajo Social emancipador, de la disciplina a la indisciplina*. Editorial Fundación La Hendija.
- Ander-Egg, Ezequiel. (1985) *Autoconstrucción y Ayuda Mutua*. Hvmantitas.
- Arias, Albert; Sánchez, Natalia, i Pedret, Aina. (2021). *Overtourism: Lessons for a better future*. Island Press.
- Ariño, Miren, i Velasco, Koldobike. (2017). Diálogos: encuentros y desencuentros en los caminos plurales del Trabajo Social. Dins Ane Ferrán i Cinta Guinot (Coord.), *Trabajo Social: arte para generar vínculos* (p. 55-79). Universidad de Deusto.
- Arrabalí, María; García, Enrique, i Velasco, Koldobike. (2017). El Trabajo Social en la encrucijada del conflicto entre el capital y la vida. Algunas claves para la construcción de comunidades políticas sustentables desde las experiencias de las gentes de Baladre. Dins Ana I. Lima, Carmen Verde i Enrique Pastor (Coord.), *Comunidades sostenibles: dilemas y retos desde el trabajo social* (p. 60-89). Catarata.
- Arrondo, Maite, i Rodríguez, Raquel. (2019). Análisis comparado de modelos inmobiliarios en Europa. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 148, 51-60.
- Auxiliadora, Lexy, i Moraima, Mercedes. (2008). El análisis del contenido: Una forma de abordaje metodológico. *Laurus*, 27, 129-144.
- Bayona, Eduardo. (2023, abril 28). La pobreza atrapa a una bolsa de 2,5 millones de trabajadores pese a la mejora del empleo. *Público*. Recuperat 28 febrer 2024, de <https://www.publico.es/economia/pobreza-atrapa-bolsa-2-5-millones-trabajadores-pese-mejora.html>
- Betrán, Ramón. (2002). De aquellos barros, estos lodos: la política de vivienda en la España franquista y postfranquista. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 16, 25-67.
- Ceballos, Froylán Antonio. (2009). El informe de investigación con estudio de casos. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 1(2), 413-423.

- Cepeda, Gabriel A. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa: Principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 29, 57-82.
- Chambon, Adrinne. (2001). La perspectiva de Foucault: hacer visible lo familiar. Dins Irving Chambon i Laura Epstein (Coord.), *Foucault y el Trabajo Social*. Editorial Maristán.
- Cohen, Louis; Manion, Lawrence, i Morrison, Keith. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). Routledge.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código deontológico de Trabajo Social*. Consejo General del Trabajo Social. Recuperat 21 maig 2022, de http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo_deontologico_2012.pdf
- Coordinadora de Vivienda de Madrid. (2021, març 10). *Rueda de Prensa y Concentración. Nueva Condena a España por violar el #DerechoALaVivienda*. Plataforma d'Afectats per la Hipoteca. Recuperat 12 juliol 2022, de <http://coordinadoraviviendamadrid.com/mie-10-marzo-2021-rueda-de-prensa-y-concentracion-nueva-condena-espana-por-violar-el-derechoalavivienda/>
- Cubillos, Carla. (2017). Incorporar los Derechos Humanos al Trabajo Social. El enfoque de derechos: un marco de referencia. Dins Germán Jaraiz i María Rosa Herrera (Coord.), *Pactar el futuro: Debates para un nuevo consenso en torno al Bienestar: Actas del VI Congreso de REPS* (p. 519-542). Universidad Pablo de Olvide.
- De Jesús, Jessica. (2024, febrer 26). La población española en riesgo de pobreza o exclusión social aumenta cinco décimas en 2023. *Onda Cero*. Recuperat 28 febrer 2024, de https://www.ondacero.es/noticias/sociedad/poblacion-espanola-riesgo-pobreza-exclusion-social-aumenta-cinco-decimas-2023_2024022665dc7054344c980001c034a1.html
- De Robertis, Cristina. (2003). *Fundamentos del trabajo social: Ética y metodología*. Nau Llibres.
- De Robertis, Cristina. (2009). Función y profesionalidad del trabajo social. *Revista Palabra Que Obra*, 10(10), 181-197. <https://doi.org/10.32997/2346-2884-vol.10-num.10-2009-141>
- Díaz, Luz Patricia, i Moscoso, Luisa Fernanda. (2018). Aspectos éticos de la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67. <https://doi.org/10.18359/rlbi.2955>
- Domínguez, Nuria, i García, Juan. (2016). Política de vivienda y exclusión residencial en España: ¿Hacia una mayor justicia habitacional? *Cuadernos de Trabajo Social*, 29, 219-233.

Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne

- Durán, María. (2014). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional de Administración*, 3(1), 121-134. <https://doi.org/10.22458/rna.v3i1.477>
- Epstein, Laura. (2001). La cultura del Trabajo Social. Dins Irving Chambon i Laura Epstein (Coord.), *Foucault y el Trabajo Social* (p. 81-107). Editorial Maristán.
- Escartín, Javier, i Velasco, Koldobike. (2017). ¿Cómo sistematizar la práctica profesional? Acercándonos al sentido, contenido y metodología. *Servicios Sociales y Política Social*, 115, 39-44.
- Falla, Uva; Gómez, Sandra, i Rodríguez, Ramiro. (2011). La intervención en lo social y la construcción de un proyecto político del Trabajo Social. *Tabula Rasa*, 15, 195-219.
- Filigrana, Pastora. (2020). *El pueblo gitano contra el sistema mundo. Reflexiones desde una militancia feminista y anticapitalista*. Ediciones Akal.
- García, Enrique; Muñoz, David, i Sáez, Manolo. (2017). El Trabajo Social como opción de lucha contra la desigualdad, el empobrecimiento y la exclusión social: Trayectorias y estrategias de la coordinación Baladre. *Cuadernos De Trabajo Social*, 30(2), 377-388.
- García, María Carmen, i Velasco, Koldobike. (2017). Incidencia política desde el Colegio de Trabajo Social de Las Palmas: repolitizando la profesión desde la opción por la emancipación política y humana. Dins Ana Isabel Lima, Carmen Verde i Enrique Pastor (Coord.), *Comunidades sostenibles: dilemas y retos desde el trabajo social* (p. 75-98). Catarata.
- García, Sergio, i Martínez, Xavi. (2018). Politizar el malestar profesional: ¿Qué puede aprender el trabajo social del movimiento por la vivienda? *Revista de Treball Social*, 214, 71-88.
- García, Sergio, i Rendueles, César. (2017). Hacia un nuevo Trabajo Social crítico: El gobierno de lo social en la era neoliberal. Presentación del monográfico. *Cuadernos De Trabajo Social*, 30(2), 243-260.
- Gentes de Baladre. (2010). *Luchas y resistencias desde nuestros pueblos y barrios*. ZAMBRA Iniciativa Sociales.
- González, Alba, i Manjón, Mario. (2023). *La casa a costas: La vivienda en datos en 2023*. Provivienda. Recuperat 27 març 2024, de <https://provivienda.org/observatorio/wp-content/uploads/2023/12/la-casa-a-costas-2023-la-vivienda-en-datos.pdf>
- Gutiérrez Pérez, José; Pozo Llorente, Teresa, i Fernández Cano, Antonio. (2002). Los estudios de caso en la lógica de la investigación interpretativa. *Arbor*, 171(675), 533-557. <https://doi.org/10.3989/arbor.2002.i675.1045>

- Haraway, Donna. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres: La reinención de la naturaleza*. Cátedra.
- Ioakimidis, Vasilios. (2021). Trabajo social en el contexto neoliberal global: solidaridad y resistencia desde una perspectiva radical. *Propuestas Críticas en Trabajo Social - Critical Proposals in Social Work*, 1(1), 28-42. <https://doi.org/10.5354/2735-6620.2021.61229>
- Juan, Eva María. (2011). Derechos Humanos y Vivienda en España. El papel del Trabajo Social en las políticas de vivienda. *Servicios Sociales y Política Social*, 97, 37-46.
- La PAH (2023, març 5). Bajan las cifras absolutas, continúan los dramas humanos: 2022 acaba con una cifra de 105 desahucios al día [Entrada blog]. Plataforma d'Afectats per la Hipoteca. Recuperat 22 maig 2023, de <https://afectadosporlahipoteca.com/2023/03/05/bajan-las-cifras-absolutas-continuan-los-dramas-humanos-2022-acaba-con-una-cifra-de-105-desahucios-al-dia/>
- Lima, Ana Isabel. (2016). Definición Global del Trabajo Social de Melbourne (2014). *Revista de Treball Social*, 207, 143-151.
- Marchioni, Marco. (2004). *La acción social en y con la comunidad*. Editorial Certeza.
- Marchioni, Marco; Marco, María José, i Velasco, Koldobike. (2018). ¿Qué trabajo social queremos y creamos? Retos, puentes y vías para su desarrollo. Dins Javier Escartín (Coord.), *Construyendo sociedad, construyendo profesión: Desarrollo ético, social y técnico: Actas III Congreso Trabajo Social de Aragón* (p. 357-370). Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón.
- Martínez, Antar, i Montenegro, Marisela. (2014). La producción de narrativas como herramienta de investigación y acción sobre el dispositivo de sexo/género: Construyendo nuevos relatos. *Quaderns de psicologia*, 1(16), 111-125.
- Olabuénaga, José Ignacio. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Publicación de la Universidad de Deusto.
- Ona, Jon. (2017). Formar trabajadores para la construcción social alternativa: apuntes para la formación ética de los futuros trabajadores sociales. Dins Germán Jaraiz i María Rosa Herrera (Coord.), *Pactar el futuro: Debates para un nuevo consenso en torno al Bienestar: Actas del VI Congreso de REPS* (p. 128-145). Universidad Pablo de Olvide.
- PAH Ripollet/Cerdanyola. (2021). La función de la asamblea y la participación social en la defensa de los derechos en materia de vivienda y en el empoderamiento colectivo de sus miembros. Dins Ezequiel Ramón, Eduard Sala, Felipe González, Gabriele D'Adda, Luis Manuel Sanmartín i Montserrat Emperador (Coord.), *La*

Experiències de les persones usuàries de serveis socials als municipis de Cerdanyola i Ripollet (Barcelona). Un estudi qualitatiu sobre el paper del treball social en el dret a habitatge digne

Plataforma de Afectadas por la Hipoteca. Una década de lucha por la vivienda digna 2009-2019 (p. 153-179). Edicions Bellaterra.

Porto, Leticia, i Ruíz, José Antonio. (2014). Los grupos de discusión. Dins Karla Sáenz i Gerardo Támez (Coord.), *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas* (p. 253-273). Tirant.

Save the Children. (2023). *Aquí no hay quien viva: Un análisis de las dificultades de las familias para pagar la vivienda en España*. Save the Children España. Recuperat 27 març 2024, de https://www.savethechildren.es/sites/default/files/2023-03/AquiNoHayQuienViva_Informe_STC.pdf

Velasco, Koldobike. (2012). Siete puertas para abrirnos a otro Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2), 471-476.

Vivero, Luis. (2017). Desafíos de una práctica ético-política. El trabajo social chileno post-dictadura. *Revista Katálisis*, 3(20), 344-352.

Avaluació externa de la reunió del grup familiar a Osona. Un model de suport familiar i comunitari per empoderar les famílies en la resolució de les seves preocupacions

External assessment of the family group conference in Osona. A model for family and community support to empower families in dealing with their concerns

José-Manuel Alonso Varea¹

ORCID: 0000-0002-0595-8889

Irene Dachs Serradesanferm²

Anna Matas Avellà³

Albert Verdguer Oliver⁴

Recepció: 18/11/23. Revisió: 25/02/24. Acceptació: 22/03/24

Per citar: Alonso Varea, José-Manuel; Dachs Serradesanferm, Irene; Matas Avellà, Anna, i Verdguer Oliver, Albert. (2024). Avaluació externa de la reunió del grup familiar a Osona: Un model de suport familiar i comunitari per empoderar les famílies en la resolució dels seus problemes. *Revista de Treball Social*, 226, 91-121. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.04>

1 Psicòleg. Director ITER (Consultoria, Coaching i Formació), www.alonsovarea.com. Professor associat a la Universitat de Barcelona (UB). Director del Màster i Postgrau Violències Familiars (IL3-UB). josem@alonsovarea.com

2 Psicòloga. SIFE (Servei d'Integració en Família Extensa). Àrea d'Infància, Adolescència i Famílies. Facilitadora de RGF. Membre del grup motor d'Osona i de la Xarxa Catalana i Europea. irene.sife@cssosona.cat

3 Educadora i pedagoga. Coordinadora de l'Àrea d'Infància i Famílies del Consorci d'Osona de Serveis Socials. Facilitadora de RGF. Membre del grup motor d'Osona i de la Xarxa Catalana i Europea. amatas@cssosona.cat

4 Educador Social, Serveis Socials Bàsics Osona Acció Social. Facilitador de RGF. Membre del grup motor d'Osona i de la Xarxa Catalana i Europea. averdguero@cssosona.cat

Resum

La Family Group Conference (FGC) és un model d'intervenció familiar originari dels maoris de Nova Zelanda, que als anys vuitanta es va anar expandint a altres països. La clau és donar protagonisme a les famílies perquè elles mateixes i la seva xarxa prenguin les decisions per solucionar les preocupacions que tenen.

Osona Acció Social impulsa des del 2017 una experiència pionera a Catalunya⁵ amb la FGC (traduït com a Reunió de Grup Familiar –RGF–) i forma cinquanta professionals. D'allà va sortir un grup motor que va dur a terme catorze intents d'aplicació de la RGF entre el 2017 i el 2021.

Les famílies van ser derivades pel Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) i pel Servei Especialitzat en Atenció a la Infància i Adolescència (SEAIA). La preocupació estava centrada principalment en la infància i adolescència i en tres famílies amb persones grans. Es va iniciar el procés de preparació de la RGF en el 71% de les famílies i, d'aquestes, es va acabar fent en el 60%.

L'avaluació externa va observar millores a totes les famílies on es va fer la RGF i també en les famílies on es va engegar el procés sense finalitzar-lo, probablement fruit d'haver-lo iniciat. El grau de satisfacció és alt entre famílies, facilitadors i professionals que deriven.

Aquesta recerca ha creat un sistema d'avaluació, qualitatiu i quantitatiu, amb els diferents agents implicats. Igualment, s'han identificat millores per dur a terme en futures aplicacions de la RGF.

Paraules clau: Protecció a la infància, conferència de grup familiar, infància i adolescència.

5 Projecte de recerca finançat per la Diputació de Barcelona: "Programa específic de benestar emocional per a la infància i l'adolescència". Es pot demanar l'informe tècnic complet de l'avaluació externa a reuniogrupfamiliar@cssosona.cat

Agraïments als infants, adolescents i adults de les catorze famílies que van ser convidades a participar; als membres del grup motor del projecte "Reunió del Grup Familiar Osona": Neus Casadevall Franquesa (SBAS Osona Acció Social), Joan Cedó Mañosas (SBAS Mancomunitat la Plana), Maribel Corrales Ruiz (SBAS Manlleu), Judit Illamola Vila (SBAS Centelles), Miquel Molas Maydeu (SBAS Torelló), Cesca Morera Viladecàs (SBAS Vic), Carme Rodríguez Morató (SEAIA Osona) i Ruth Serra Gil (SEAIA Osona) per la implicació constant en tot el projecte; i a Martina Erpenbeck (llicenciada en Pedagogia Social, supervisora/coach, facilitadora d'FGC, assessora en Desenvolupament Organitzacional, i fundadora i responsable del projecte de treball comunitari "OFICINA d'FGC (Family Group Conference)" pel districte (Wandsbek) de la ciutat d'Hamburg, Alemanya) per ajudar-nos a descobrir aquest model d'intervenció i per tot l'aprenentatge fet amb ella.

Abstract

The Family Group Conference (FGC) is a model of family intervention originating from the Maori of New Zealand. During the 1980s it expanded to encompass other countries. The goal is to lend prominence to families so that they themselves and their network can make decisions to address their concerns.

Since 2017, Osona Acció Social has been promoting a pioneering experience in Catalonia with the FGC, training 50 professionals. This has given rise to a steering group that engaged in 14 attempts to implement the FGC between 2017 and 2021.

The families were referred by the Basic Social Care Service (SBAS) and the Specialised Child and Adolescent Care Service (SEAIA). The concern was primarily focussed on childhood and adolescence, and within three families, on senior citizens. The FGC preparation process got underway with 71% of families, and of these, 60% saw the process through to completion.

The external assessment identified improvements among all families where the FGC was conducted and also among families where the process was initiated, albeit not completed, probably thanks to early work being carried out. The level of satisfaction was high among families, facilitating teams and referral professionals.

This research has given rise to the development of a qualitative and quantitative assessment system in conjunction with the various agents involved. Likewise, improvements have been identified in order to deliver implementations of the FGC in future.

Keywords: Child protection, family group conference, childhood and adolescence.

Introducció

Les últimes tendències d'intervenció familiar donen més protagonisme a la família i el seu entorn en la presa de decisions i situen els serveis públics com autèntics suports per assolir-les, respectant les diversitats familiars. Utilitzar i millorar els models d'intervenció familiar adaptant-los a les noves realitats és necessari i imprescindible per tal de fomentar el canvis en situacions de crisi o conflicte familiar.

La finalitat del model de la RGF (Wikipedia, s. d.) és la millora del benestar de les persones, promovent canvis i facilitant l'empoderament en les pròpies decisions i solucions pel que fa a les seves vides. Es considera que el compromís de la família i la seva xarxa de suport activant els recursos de la família enforteix les possibilitats de canvi reals i que aquests seran més sostinguts en el temps. En canvi, els plans de treball elaborats per professionals cap a les famílies tenen el risc de potenciar-ne la passivitat, perquè no els considera com a propis i no se'n senten responsables del resultat, encara que no ho diguin (Ramos, 2023).

La FGC⁶ té el seu origen als anys vuitanta a la comunitat maori de Nova Zelanda a partir del malestar que hi havia respecte a les polítiques de protecció a la infància. Milers d'infants i adolescents de la minoria ètnica maori van ser separats de les seves famílies i acollits en famílies i centres residencials fora de la seva comunitat. En aquestes actuacions no es va tenir en compte el sistema de valors tradicionals basat en l'ajuda mútua i els forts llaços familiars. Posteriorment, es va veure que els efectes d'aquestes intervencions havien estat perjudicials per al benestar dels infants i adolescents. Els maoris van iniciar converses amb el govern per tal d'arribar a uns acords d'intervenció més positius per a la seva comunitat. A partir d'aquest moment els professionals van trobar una nova forma de col·laboració, intentant comprendre el seu context cultural i familiar com a base de la resolució del conflicte. Actualment, la legislació a Nova Zelanda preveu la FGC com a model d'intervenció previ a la derivació a l'equip de protecció de la infància i adolescència.

La Reunió de Grup Familiar incorpora la idea maori que la família és la que es coneix millor a si mateixa, i que tots els membres, junts (família nuclear, extensa i xarxa de suport social), faran una gran contribució per assegurar el sentiment de pertinença i de permanència a la comunitat. La posada en marxa de la RGF permet, amb l'ajuda del facilitador de la reunió, buscar solucions dintre de la mateixa família i de la seva xarxa de suport, a partir de la preocupació d'un professional que activa el servei. Per conèixer en profunditat el model es poden consultar els treballs de Maci (2017) i Nixon (2023).

La FGC es va començar a implementar l'any 1989 a països com Anglaterra, Escòcia i Gal·les, on se'n va regular l'activitat dins de la llei de

6 Ens referirem a FGC quan es parli de l'àmbit internacional respectant la seva nomenclatura i parlarem de RGF quan fem menció a l'experiència a Osona.

protecció al menor. El model es va estendre a altres països europeus com Alemanya, Holanda, França, Noruega, Lituània, Bèlgica, Bulgària, Estònia, Itàlia, Països Baixos, etc. En l'àmbit normatiu, a molts països es dona suport a fer una FGC abans de dur a terme altres intervencions. Arran d'això es va crear la European Network on Family Group Conference (European FGC Network, s. d.). Fora d'Europa, a part de a Nova Zelanda, es treballa a Austràlia, als Estats Units d'Amèrica i a alguns països de l'Amèrica Llatina com a variant de les pràctiques restauratives.

Ramos (2023) assenyala que aquestes pràctiques necessiten un suport i una reorganització institucional per poder implementar-se, tenen una elevada capacitat d'inspirar i encoratjar un canvi en l'equilibri de les relacions de poder entre els professionals i els usuaris que, al preu d'assumir uns certs riscos, aspirin a aconseguir uns resultats més eficaços i compartits.

Les fases del procés de la RGF

La RGF està formada per quatre fases. Aquest procés de treball es pot veure en vídeo a través d'un exemple pràctic a la IV Jornada de la Taula d'Infància, Adolescència i Famílies d'Osona (Consell Comarcal d'Osona, 2021), realitzada al maig del 2021 i de manera molt didàctica en dues animacions tant des de la perspectiva dels infants (Bufdir, 2012a) com des de la perspectiva dels adults (Bufdir, 2012b).

A tall de resum descrivim aquí les quatre fases:

Activació

És la primera fase necessària per iniciar una reunió de grup familiar. Aquesta activació té lloc quan un professional planteja una preocupació o una situació problemàtica que afecta una persona en concret. Aquest professional:

- Informa del recurs de la RGF a la persona i/o família on hi ha la preocupació.
- Contacta amb facilitadors de RGF i els li fa arribar el full de derivació.
- Comparteix els documents amb els pares o tutors legals per sol·licitar el seu consentiment per continuar amb la sol·licitud.
- Els entrega, si cal, documentació informativa de la RGF.

Preparació

Els facilitadors que portaran a terme la RGF es posen en contacte amb el professional que ha derivat la preocupació i li expliquen el funcionament. El professional:

- Es reuneix amb la família i es traça un mapa de la seva xarxa i entorn proper.

- Organitza les trobades i les converses amb els familiars i la xarxa de suport; en aquestes trobades es decideix qui serà el defensor de l'infant/adolescent quan és menor d'edat i el moderador.
- Decideix conjuntament amb la família a qui es convida a la RGF, el lloc, la data i l'hora de trobada.
- Prepara tot el que sigui necessari perquè la família assisteixi a la trobada, com per exemple, les invitacions.

Reunió de família

Aquesta fase té tres subfases:

Ronda d'intercanvi d'informació

- La família és l'amfitriona de la reunió. Es dona la benvinguda a tothom i es fa la ronda de presentacions.
- Els professionals que deriven expliquen quina és la preocupació que motiva la reunió.
- Entre tots els assistents es fa un intercanvi d'informació i de la "preocupació", centrant-se en la situació actual i amb una mirada cap al futur.
- Els professionals que han estat convidats a la reunió donen informació o exposen el seu suport en algun tema concret.

Temps reservat per a la família

- La família es reuneix sense els professionals i sense els facilitadors, per buscar possibles solucions i elaborar un pla d'acció. Aquest pla ha de respondre a les preguntes: qui, què, quan i com. També ha de garantir uns mínims de protecció.
- Els professionals i els facilitadors s'esperen fora de la sala, però estan accessibles per si sorgeix algun dubte.

Ronda per presentar i acceptar el pla d'acció

- Els professionals que deriven i els facilitadors tornen a la reunió amb la família i es demana a tots els membres que expliquin el que han acordat.
- La família i els professionals que deriven acorden i concreten el pla d'acció amb l'ajut dels facilitadors.
- Els participants signen el pla d'acció i s'acorda una data per a la pròxima reunió de revisió. Es fa arribar una còpia a tots els participants.

Reunió de seguiment i verificació del pla d'acció

En aquesta última part de la RGF:

- Es celebra una trobada posterior a la reunió al cap de tres o sis mesos per revisar si el pla d'acció funciona o si s'ha de modificar;

- En aquesta fase és important valorar els acords, elogiar i explicar el procés positiu, poder reconèixer l'esforç que la família ha fet, valorar si hi ha idees solucions noves/modificades.

El projecte de la RGF a la comarca d'Osona⁷

Tot començà quan els professionals del SEAIA Osona van ser convidats el 2015 a un taller sobre FGC que va organitzar la Taula d'Infància Adolescència i Famílies (TIAF) de La Marina i va dur a terme Martina Erpenbeck. Posteriorment, Osona Acció Social i la Universitat de Vic i Catalunya Central (UVIC-CC), el 2016, van organitzar un taller a on hi va haver la col·laboració de professionals del SEAIA de l'Alt Empordà i del Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE) Albera, on van explicar la seva experiència en alguna de les aplicacions que havien fet. D'allà va sorgir la necessitat d'aprofundir en el model de la RGF. Des d'Osona Acció Social es va organitzar una formació i es va impulsar la creació d'un grup motor que va tenir l'encàrrec d'elaborar el projecte de la Reunió del Grup Familiar a Osona, pioner i innovador a Catalunya i a l'Estat espanyol. Vàrem anomenar el projecte "Reunió del Grup Familiar. Suport familiar i comunitari d'Osona" per aprofundir en la visió comunitària del model.

Els objectius del projecte són:

- Canviar la mirada d'un model assistencialista a un model d'empoderament de les famílies.
- Implementar la RGF a la comarca en diferents àmbits, no només d'infància i adolescència.
- Fer difusió en altres camps d'intervenció: salut, educació, dependència de la comarca d'Osona que treballin amb persones que puguin necessitar la RGF en algun moment de les seves vides.

Primera fase (2017-2018)

En aquesta primera fase es van prioritzar aquestes accions:

Accions de formació. Prop de cinquanta professionals de SBAS i serveis especialitzats de la comarca van participar de dos cursos de formació de quaranta hores amb Martina Erpenbeck. La formació es va estructurar en tres mòduls: introducció, formació avançada i pràctiques, perquè per exercir de facilitadors cal haver fet una pràctica supervisada pel grup motor i per la formadora.

⁷ Si revisem el marc normatiu de Catalunya trobem diferents lleis i plans que justifiquen la necessitat de posar en marxa models com la RGF. Per exemple, la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA) i el nou Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya (PESS) 2021-2024 (Generalitat de Catalunya, Departament de Drets Socials (2020)), el qual assenyala, almenys, en tres palanques i cinc eixos, aspectes on s'emmarca la metodologia de la RGF. Igualment, el model de la RGF s'emmarca en els objectius estratègics de la TIAF Osona i d'Osona Acció Social per a l'any 2022 per a tota l'organització.

Constitució del grup motor (GM). Al llarg de la formació, es va anar validant l'efectivitat del model de la RGF, i a partir d'aquí, amb el suport d'Osona Acció Social i de totes les altres Àrees Bàsiques de la Comarca, es va crear aquest grup, que agafa el compromís d'implementar-lo a la comarca d'Osona. El grup està format per professionals de la comarca habilitats com a facilitadors. Són onze tècnics de l'àmbit d'atenció a la infància i adolescència, de serveis socials bàsics i especialitzats de la comarca d'Osona.

Segona fase (2018-2020)

En la segona fase vàrem definir noves accions:

Elaboració de metodologia i documentació. Es va crear el circuit d'entrada i diferents eines metodològiques per poder portar a terme la RGF i recollir la informació necessària per poder anar avaluant el projecte.

Borsa de facilitadors. Es va formar una borsa per poder dur a terme les experiències pràctiques i fer operativa l'arribada dels casos derivats, l'assignació dels facilitadors i la posada en marxa de les experiències. Aquests facilitadors impulsaven les RGF alhora que continuaven fent la seva feina als respectius serveis.

Experiències pràctiques. Es va constituir un grup de supervisió d'experiències amb el suport de Martina Erpenbeck i es van iniciar processos de difusió més enllà de l'àmbit de serveis socials.

Supervisió. S'ha fet en totes les experiències que s'han portat a terme. Tot aquest procés de pràctiques es fa amb el seguiment i acompanyament del grup motor i amb la supervisió de Martina Erpenbeck.

Difusió. S'han començat accions de difusió en diferents àmbits: als equips de SBAS i als serveis de la comarca: Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP), Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA), Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP). També s'ha participat en diverses jornades a Catalunya i d'àmbit espanyol on s'ha explicat la RGF i el projecte d'implementació a la comarca d'Osona i el Lluçanès.

Tercera fase (2021-2023)

En aquesta fase, que és on ens trobem actualment, s'han fet aquestes accions:

Experiències pràctiques. Es van continuar impulsant per part del grup motor processos de RGF amb famílies.

Difusió. S'ha participat en la creació de la Xarxa Catalana de la Reunió del Grup Familiar l'any 2022 i l'organització a Vic el 2022 de la Reunió anual de la "European Network on Family Group Conference", amb la participació d'onze països i amb el suport d'Osona Acció Social i la UVic.

Avaluació. Presentació a Osona Acció Social del projecte d'avaluació sobre l'eficàcia en la població amb la qual es va aplicar, definint uns indicadors d'avaluació qualitatiu i quantitatiu.

Actualment, Osona Acció Social (Osona Acció Social i Consell Comarcal d'Osona, s. d.) ofereix a la seva cartera de serveis la posada en marxa de la RGF.

Metodologia

La finalitat d'aquesta recerca ha estat, en primer lloc, fer una avaluació externa, amb la participació de tots els agents implicats (famílies i professionals), sobre l'experiència de la RGF impulsada per Osona Acció Social. En segon lloc, definir una metodologia d'avaluació (qualitativa i quantitativa) que serveixi per a futures aplicacions de les RGF.

L'avaluació ha estat feta per un avaluador extern expert en projectes socials, i s'ha fet una consulta a professionals de Familienrat Hamburg (s. d.), que fa temps que treballen amb FGC.

Hem identificat algunes limitacions metodològiques que no han estat impediment per avaluar:

- Es tracta d'una mostra relativament petita, per la qual cosa només podem parlar de tendències.
- No hi havia una definició clara de les categories d'algunes variables (per exemple, dels graus de risc de la persona objecte de la preocupació, dels graus de complexitat familiar, ni es va recollir, al seu moment, informació dels resultats al cap de dotze mesos d'haver fet la RGF).

Malgrat les limitacions, hem d'assenyalar com un punt fort el fet que els professionals que van iniciar l'aplicació de RGF van recollir una documentació completa i diversa al llarg del projecte (plantilla de derivació, diari de camp, actes de les reunions del grup motor, etc.). Concretament, en tots els casos analitzats es va omplir una plantilla de derivació i un diari de camp, i per a les famílies 11 i 14 es va crear una invitació específica per la RGF.

La transformació de les mancances inicials del sistema d'avaluació en propostes de millora ens ha permès crear una metodologia d'avaluació innovadora, valorada com a més completa de la que habitualment fan servir els equips de facilitació de RGF a altres països.

L'avaluació feta a Osona d'aquest model aconsegueix resultats similars als de la FGC a escala internacional, si analitzem algunes de les avaluacions fetes per altres equips de professionals.

Unitats d'anàlisi i eines d'avaluació

Es van crear sis unitats d'anàlisi, cadascuna de les quals compostes per diferents elements, i per a les quals es van crear catorze eines d'avaluació, que es poden veure al quadre 1. Igualment, al quadre 2 es pot veure el resum de les variables estudiades a cadascuna de les unitats d'anàlisi.

Quadre 1. Descripció de les unitats d'anàlisi d'avaluació, els elements i les eines

Unitats d'anàlisi	Elements	Eines i respostes
Grup motor (GM)	11 persones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actes reunions GM (31 actes). ▪ Formulari 1 (10 participants). ▪ Focus grup amb membres GM...
Materials	Triptic, projecte definitiu, procés RGF i fases, full derivació genèric, full derivació adolescents, esquema pla d'acció, eco-mapa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulari 1. ▪ Formulari 4 per tres persones expertes.
Facilitadors i cofacilitadors	14 persones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulari 3 (13 respostes).
Persones que deriven i altres professionals	19 persones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulari 2 (15 respostes).
Famílies (feta o no la RGF)	14 famílies.	<p>Resum de la intervenció, a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Excel amb buidat de les variables. ▪ Full de derivació. ▪ Diari de camp. ▪ Plans d'acció (només RGF). ▪ Reunió de revisió (només RGF).
Famílies (només participants a les RGF)	Adults. Infants i adolescents.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista semiestructurada a 7 adults. ▪ Entrevista semiestructurada a 2 adolescents.

Font: Elaboració pròpia.

Quadre 2. Variables estudiades per a cada unitat d'anàlisi

<p>Grup motor (GM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunions: participants, periodicitat, temes tractats, temes prioritaris a tractar, compliment dels acords, repartiment de tasques, satisfacció amb el funcionament del GM. ▪ Relació entre facilitadors, les persones que deriven i altres professionals i agents: facilitadors que han fet una RGF, altres xarxes de RGF d'arreu, els professionals d'altres àmbits, els càrrecs polítics. ▪ Aspectes a mantenir, millorar, innovar i eliminar, satisfacció amb el procés de treball.
<p>Materials</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grau de comprensió i observacions sobre cada material.
<p>Facilitadors RGF</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sobre les RGF: nombre de RGF a les que han participat independentment de si s'ha finalitzat el procés, interès en formar part d'un equip que fes només RGF. ▪ Sobre l'aplicació de la RGF: nombre de RGF fetes, grau de solució del motiu de la preocupació, satisfacció amb el procés de treball dut a terme amb les persones que deriven i altres professionals per fer la RGF. ▪ Sobre la RGF: aspectes a mantenir, millorar, innovar i eliminar.
<p>Persones que deriven i altres professionals</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sobre l'aplicació de la RGF: famílies derivades, grau de solució del motiu de la preocupació. ▪ Grau de satisfacció: amb el procés de treball i amb les persones que han facilitat la RGF. ▪ Sobre la RGF: aspectes a mantenir, millorar, innovar i eliminar, definició de la RGF.
<p>Famílies: procés de treball (feta o no la RGF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Característiques de la persona objecte de la preocupació: sexe, edat, grau de risc inicial, situació inicial i final de la preocupació. ▪ Característiques de la família: grau de complexitat, motiu pel qual la RGF no es va fer. ▪ Procés de treball: persona que deriva, dedicació dels facilitadors durant tot el procés de treball (hores). ▪ Reunió del Grup Familiar: nombre d'assistents (adults i infants/adolescents), lloc de la trobada, durada (hores), pla d'acció, reunió de revisió. ▪ Resultats: evolució de la preocupació, dificultats, factors d'èxit.
<p>Famílies (adults, infants i adolescents) participants a una RGF</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Benestar durant la reunió i després la reunió. ▪ Compliment dels acords fets a la RGF. ▪ Utilitat de participar a la RGF. ▪ Expectativa abans de participar en una RGF. ▪ Satisfacció amb l'acompanyament dels facilitadors. ▪ Moment especial a destacar durant tot el procés. ▪ Aspectes que van resultar difícils. ▪ Disposició a tornar a participar en una RGF després de l'experiència. ▪ Valoració de la RGF (aspectes positius i negatius). ▪ Recomanació a altres famílies per participar a una RGF. ▪ Recomanacions per millorar l'aplicació de RGF al futur.

Font: Elaboració pròpia.

Famílies

Les derivacions de les famílies per dur a terme una RGF van tenir lloc entre els anys 2017 i 2021; bàsicament els tres primers anys a causa dels efectes de la pandèmia de la covid a partir del 2020. Posteriorment a aquesta data s'han continuat fent RGF, però no s'han inclòs en aquesta recerca, perquè no havia transcorregut prou temps per veure l'evolució del procés d'intervenció. Al quadre 3 fem un resum d'algunes característiques de les famílies, dels serveis i professionals que deriven i del sistema d'informació.

Aquest model d'intervenció no exclou cap tipus de família que vulgui participar-hi. Tot i que hem de dir que en alguna situació complexa on hi hagi un procés judicial amb ordre d'allunyament, s'ha de valorar la manera més adequada de fer participar tothom respectant la sentència judicial. Amb persones amb especial vulnerabilitat, s'han de tenir en compte suports específics per atendre-les durant la reunió.

Característiques de les famílies

- Resideixen a diferents municipis de la comarca d'Osona: Vic (tres famílies), Voltreganès (dues famílies), Centelles, Manlleu, Sant Quirze de Besora, Balenyà, Roda de Ter, Taradell, Torelló, l'Esquirol i Sant Julià.
- El grau de risc de la persona objecte de preocupació que va motivar la proposta de RGF va ser: moderat (en vuit casos), greu (en cinc casos), lleu (només en un cas).
- La complexitat de la situació familiar va ser: moderada (en nou casos), alta (en tres casos) i baixa (en dos casos).
- La preocupació estava centrada principalment en infància i adolescència (onze famílies) i en tres famílies aquesta estava centrada en persones grans (8, 9 i 10).
- Hi havia més nois que noies (nou i cinc respectivament).

Característiques dels serveis i professionals que deriven

Han estat principalment el SBAS (onze famílies) i, en segon lloc, el SEAIA, perquè els professionals que es van formar en RGF majoritàriament treballàvem a aquests dos serveis.

No hi ha diferència entre les tres tipologies de procés de treball fet (només derivació, només inici de procés i realització de RGF) i el tipus de derivació.

Estudis. A fons

Avaluació externa de la reunió del grup familiar a Osona. Un model de suport familiar i comunitari per empoderar les famílies en la resolució de les seves preocupacions

Quadre 3. Famílies derivades per procés de preparació de la RGF iniciat (organisme que deriva, any de derivació, situació inicial de la preocupació)

Família i derivació	Organisme que deriva	Sexe, edat	Preocupació (situació inicial)
1 2017	SEAIA	Noia, 9.	Acolliment familiar amb avis. Les visites no funcionaven i aportaven malestar a tothom. Hi havia retrets i tensions en aquest sentit.
2 2017	SBAS	Noia, 14.	El malestar de la noia, la deixadesa i l'absentisme. La preocupació és compartida per pediatria i els professors de l'IES.
3 2017	SBAS	Nois, 10 i 11.	Inestabilitat emocional dels infants. Des que la mare viu sola amb ells hi ha més descontrol, manca d'higiene, més faltes de respecte dels infants cap a la mare.
4 2018	SBAS	Nen, 2.	Pares separats, pare que dona suport però hi ha molt mala relació (problemes de violència). La mare, a l'estar sola amb el petit, se sent desbordada.
5 2018	SEAIA	Noi, 16. Noi, 16.	Relació conflictiva entre la mare i els seus fills que sortiran del CRAE, a partir de la majoria d'edat, però sense tornar a casa.
6 2018	SEAIA	Noi, 16.	La situació personal i familiar del noi que viu amb l'àvia i les dificultats d'ella per cuidar-lo.
7 2018	SBAS	Noi, 13. Noia, 10.	Estat emocional dels infants que viuen amb els pares, i relació dels infants amb aquests.
8 2018	SBAS	Home, 82.	Estat de salut de l'avi. Preocupa l'escassa implicació de la família en la seva cura. La preocupació de l'avi és que la família no es baralli i que el net estigui bé.
9 2019	SBAS	Home, 88.	Conflictos familiars entre els fills. Manca de consciència de la problemàtica familiar pels fills que conviuen a casa: avi amb grau III i filla amb greus problemes de conducta.
10 2019	SBAS	Dona, 93.	Sentiment de solitud i manca de suport familiar. Problemes sobre futura herència.
11 2019	SBAS	Noi, 13. Noi, 11.	Infants viuen amb la mare i no atenen ni respecten els límits, pautes i autoritat de la mare. Dificultat de la mare per establir i mantenir aquestes pautes.

12 2019	SBAS	Noi, 16.	Família nuclear amb dos fills adoptats. Vincle afectiu molt deteriorat del noi amb els pares, amb risc de trencament de vincles relacionals.
13 2019	SBAS	Noia, 18.	Relacions conflictives, especialment entre mare i filla (va passar per una operació de canvi de sexe fa uns anys), i necessitat de la noia de ser compresa.
14 2021	SBAS	Noia, 15.	El rol de cada membre de la família, baix estat d'ànim de la noia i baixada acadèmica. Escassa comunicació familiar.

Font: Elaboració pròpia.

Professionals que deriven i facilitadors

Al llarg del projecte van participar diferents professionals amb diferents rols. Per una banda, els que van derivar les famílies per realitzar una RGF i, per una altra, els facilitadors de les reunions del grup familiar. Com que era una experiència pilot impulsada pel grup motor, moltes persones que deriven i molts facilitadors formaven part d'aquest grup motor.

Resultats

A continuació s'exposen els resultats descriptius per a cadascun dels tres grups de famílies en funció del moment del procés fins on van arribar i es fa una anàlisi comparativa entre els tres grups. Després es resumeixen les aplicacions de les reunions fetes així com les valoracions que en fan les famílies, els professionals que deriven i els facilitadors. Finalment, es resumeix l'avaluació dels materials, del grup motor, dels processos de treball i es fa una valoració global del mètode.

Descripció de cada grup de famílies

Grup 1: Famílies només derivades

No es va iniciar el procés de preparació de la RGF, perquè la persona protagonista va decidir no començar el procés.

Les principals conclusions que es desprenen del treball amb aquestes famílies (vegeu quadre 4) són:

- El motiu principal per no començar la RGF va ser, en la meitat dels casos, que se'n van desdir, bé un progenitor o un adolescent.
- El principal factor de no èxit va ser la preparació insuficient de la derivació i el temps d'espera abans d'iniciar el procés de preparació un cop feta la derivació, perquè els facilitadors prioritzaven la feina per la qual estaven contractats, i la preparació

Estudis. A fons

Avaluació externa de la reunió del grup familiar a Osona. Un model de suport familiar i comunitari per empoderar les famílies en la resolució de les seves preocupacions

de les RGF era una feina afegida. Un altre possible motiu és la novetat que suposava la RGF per a molts professionals.

- En dos casos es va observar alguna millora i en els altres dos la situació va empitjorar.

Quadre 4. Famílies on només es va fer la derivació

Família	Grau de complexitat familiar (1)	Risc inicial persona afectada (2)	Evolució de la preocupació (3)	Motiu pel qual la RGF no es va fer	Dedicació facilitadors (4)
5 Noi 16 i noi 16.	Mitjà.	Moderat.	Empitjorament. Els nois no van tornar a casa.	La família va abandonar a instàncies de la parella de la mare.	5
7 Noi 13, noia 10.	Mitjà.	Moderat.	Millora. A la mare no li va interessar, però al cap de poc, la situació va canviar molt i va millorar.	La mare no va acceptar la derivació i no va facilitar l'accés als fills.	0
12 Noi 16.	Alt.	Greu.	Empitjorament. Noi agafa un rol més adult i s'independitza.	Els SBAS van desdir-se'n. Vincles familiars molt deteriorats.	0
13 Noia 18.	Mitjà.	Moderat.	Millora. La noia s'independitza i marxa del seu poble. Predisposició positiva de la persona que deriva i en un principi de la noia.	La dona se'n va desdir.	0
<p>(1) Podia ser baix, mitjà o alt. Va ser valorat per la persona que deriva i/o el facilitador.</p> <p>(2) Podia ser lleu, moderat o greu. Va ser valorat per la persona que deriva i/o el facilitador.</p> <p>(3) Al cap de dotze mesos (feta o no la RGF), podia ser millor, igual o pitjor. Va ser valorat per la persona que deriva i/o el facilitador.</p> <p>(4) Total d'hores dedicades entre els dos facilitadors.</p>					

Font: Elaboració pròpia.

Grup 2: Famílies on es va iniciar el procés de RGF però no es va completar

Malgrat que la RGF no es va acabar fent, i probablement en part fruit de l'inici del procés de la seva preparació i d'haver contactar amb la família, en tres de les quatre famílies es van observar millores. Dels dos casos de grau de risc greu, en un va haver-hi millora i en un altre no n'hi va haver.

Quadre 5. Famílies on es va iniciar procés de preparació de la RGF, però no es va completar

Família	Grau de complexitat familiar (1)	Risc inicial persona afectada (2)	Evolució de la preocupació (3)	Motiu pel qual la RGF no es va fer	Dedicació facilitadors (4)
2 Noia 14.	Mitjà.	Moderat.	Millora. Tot i que no es va fer la reunió, al fer contactes amb la família, es van moure coses que van fer millorar la situació que preocupava.	La noia no va voler continuar. La família va desestimar fer la RGF.	6
4 Nen 2.	Alt.	Greu.	Millora. La família va comunicar que havien arribat a pactes. Varen marxar del municipi.	En la fase de preparació la família va abandonar.	16
6 Noi 16.	Mitjà.	Lleu.	Millora. Les trucades dels facilitadors van fer moure coses a la família. Tot i no avançar el procés, es van veure algunes millores a la família.	El mateix noi va rebutjar fer la RGF, l'avia que tenia cura d'ell no en veia la necessitat.	16

Estudis. A fons

Avaluació externa de la reunió del grup familiar a Osona. Un model de suport familiar i comunitari per empoderar les famílies en la resolució de les seves preocupacions

9 Home 88.	Mitjà.	Greu.	Empitjorament. El jutjat va fer que no s'agreugés més la situació, va incapacitar i va resoldre la situació, però no els vincles familiars.	No es va fer per nul·la col·laboració familiar. Temes judicials.	20
<p>(1) Podia ser baix, mitjà o alt. Va ser valorat per la persona que deriva i/o el facilitador.</p> <p>(2) Podia ser lleu, moderat o greu. Va ser valorat per la persona que deriva i/o el facilitador.</p> <p>(3) Al cap de dotze mesos (feta o no la RGF), podia ser millor, igual o pitjor. Va ser valorat per la persona que deriva i/o el facilitador.</p> <p>(4) Total d'hores dedicades entre els dos facilitadors.</p>					

Font: Elaboració pròpia.

Grup 3: Famílies on es va fer la RGF

En totes les famílies es van identificar millores posteriorment a la RGF. Al quadre 6 es descriu el grau de complexitat familiar, el grau de risc inicial de la persona objecte de la preocupació, les dificultats principals, els factors d'èxit i la dedicació dels facilitadors amb les famílies amb les quals es va preparar i fer la RGF.

Quadre 6. Famílies amb les quals es va preparar i fer la RGF

Família	Grau de complexitat familiar (1)	Risc inicial persona afectada (2)	Evolució de la preocupació (3)	Dificultats	Factors d'èxit	Dedicació facilitadors (4)
1 Noia 9.	Baix.	Moderat.	Millora. Es va millorar en la qualitat de les visites mare-filla.	Retrets entre els pares que va afectar negativament la nena. Massa pressió a la nena.	Moltes mostres d'afecte i agraïment de la mare per la tasca dels acollidors al no poder exercir com a mare. Es va fer reunió de seguiment.	34

Estudis. A fons

José-Manuel Alonso Varea, Irene Dachs Serradesanferm, Anna Matas Avellà
i Albert Verdaguier Oliver

3 Nois 10 i 11.	Alt.	Moderat.	Millora. La mare es va independitzar de la seva mare per ser autònoma com a mare dels seus fills.	La fragilitat de la mare.	L'any següent es van millorar diferents aspectes. Es va fer reunió de seguiment.	50
8 Home 82.	Mitjà.	Greu.	Millora de la situació de l'avi, perquè passa a viure en família.	Al pla d'acció no es va assignar qui feia què.	Anar a viure amb el fill.	30
10 Dona 93.	Mitjà.	Greu.	Millora respecte a l'atenció de l'àvia, perquè va anar a una residència.	Altres temes associats (herència).	La família es va poder reunir i parlar. Es va fer reunió de seguiment.	30
11 Noi 13, noi 11.	Mitjà.	Moderat.	Millora, la família materna es va involucrar i van canviar coses des de llavors.		Predisposició de la persona que deriva i altres professionals i sobretot de tota la família. Es va fer reunió de seguiment.	60
14 Noia 15.	Baix.	Moderat.	Millora.	No participació de la germana, que genera conflictes al si del nucli familiar.	Participació de totes les persones convidades (sobretot l'orientadora). Espai Familiar adequat per fer la RGF.	40
<p>(1) Podia ser baix, mitjà o alt. Va ser valorat per la persona que deriva i/o el facilitador.</p> <p>(2) Podia ser lleu, moderat o greu. Va ser valorat per la persona que deriva i/o el facilitador.</p> <p>(3) Al cap de dotze mesos (feta o no la RGF), podia ser millor, igual o pitjor. Va ser valorat per la persona que deriva i/o el facilitador.</p> <p>(4) Total d'hores dedicades entre els dos facilitadors.</p>						

Font: Elaboració pròpia.

Comparació de resultats entre els tres grups de famílies

El grau inicial de risc de la situació de la persona que presentava la preocupació que va motivar la proposta de RGF era semblant als tres grups i va ser principalment moderat i greu. Respecte al grau de complexitat familiar, va ser principalment moderat i alt, i al grup a on es va fer la RGF era una mica inferior que als altres dos grups. El resum del procés de treball dut a terme és el següent:

- De les catorze famílies derivades per iniciar el procés per fer la RGF, aquest es va poder començar en el 71,4% dels casos (deu famílies).
- De les deu famílies on es va començar el procés la RGF, en el 60% dels casos (sis famílies) es va poder fer la RGF, i en quatre d'aquestes es va poder dur a terme la reunió de seguiment amb la qual conclou el mètode.
- La durada mitjana de la dedicació de facilitadors durant el procés de treball va ser de 27 hores (suma d'hores de les dues persones facilitadores). Lògicament, a mesura que s'avançava en el procés de treball la dedicació professional era més alta:
 - Al grup 1 (només derivació) va ser d'1,2 hores.
 - Al grup 2 (només inici del procés) va ser de 14,5 hores.
 - Al grup on es va fer la RGF va ser de 40 hores.
- Comparant les famílies on va fer la RGF amb la resta (vegeu quadre 7) observem una millora superior en les famílies on es va fer la RGF, tant pel grau de complexitat familiar com pel grau de risc de la persona objecte de la preocupació. En concret es van reportar millores:
 - A totes les famílies amb les quals es va fer la RGF.
 - De les quatre famílies on es va iniciar la preparació, malgrat que no es va acabar fent la RGF i probablement fruit de l'inici de la preparació, en tres es van observar millores.
 - A les famílies amb les quals només es va fer la derivació, en la meitat es van veure millores.

Quadre 7. Comparació de resultats de l'evolució de la preocupació amb el procés de treball dut a terme (entre parèntesis el número de la família)

	Grup 1: Només es va fer la derivació	Grup 2: Es va iniciar la preparació de la RGF, però no es va dur a terme	Grup 3: Es va fer la RGF amb el pla d'acció
Famílies on hi ha hagut millora	2 (famílies 7 i 13)	3 (famílies 2, 4 i 6)	6 (famílies 1, 3, 8, 10, 11 i 14)

Estudis. A fons

José-Manuel Alonso Varea, Irene Dachs Serradesanferm, Anna Matas Avellà
i Albert Verdaguer Oliver

Famílies on hi ha hagut empitjorament	2 (famílies 5 i 12)	1 (família 9)	0
---------------------------------------	------------------------	------------------	---

Font: Elaboració pròpia.

Si creuem l'evolució dels tres grups amb el grau de complexitat familiar (vegeu quadre 8), observem que al grup on es va fer la RGF el grau de complexitat era una mica inferior que als altres dos grups.

Quadre 8. Comparació de resultats entre el procés dut a terme i el grau de complexitat familiar (entre parèntesis el número de la família)

Grup 1: Només es va fer la derivació (4 famílies)		Grup 2: Es va iniciar la preparació de la RGF, però no es va dur a terme (4 famílies)		Grup 3: Es va fer la RGF amb el pla d'acció (6 famílies)	
Grau de complexitat	Evolució	Grau de complexitat	Evolució	Grau de complexitat	Evolució
Mitjà (família 7).	Millora.	Mitjà (família 2).	Millora.	Baix (família 1).	Millora.
Mitjà (família 13).	Millora.	Mitjà (família 6).	Millora.	Baix (família 14).	Millora.
Mitjà (família 5).	Empitjorament.	Alt (família 4).	Millora.	Mitjà (família 8).	Millora.
Alt (família 12).	Empitjorament.	Mitjà (família 9).	Empitjorament.	Mitjà (família 10).	Millora.
				Mitjà (família 11).	Millora.
				Alt (família 3).	Millora.

Font: Elaboració pròpia.

Si observem el grau inicial de risc de la situació de la persona que té la preocupació (quadre 9), veiem que als tres grups era semblant. Independentment de si la RGF es va fer o no, excepte a un cas (família 5), a la resta dels casos de risc moderat va haver-hi algun tipus de millora. Només hi havia un cas de risc lleu i va tenir una evolució positiva. Dels cinc casos greus, tres eren de persones grans. En un cas va ser clau la intervenció judicial (família 9), i als altres dos va haver-hi millora (famílies 8 i 10). En totes es va iniciar la preparació de la RGF, i en dos es va fer la RGF, amb resultat de millora.

Quadre 9. Comparació de resultats entre el procés dut a terme i el grau de risc de la persona que té la preocupació (entre parèntesis el número de la família)

Estudis. A fons

Avaluació externa de la reunió del grup familiar a Osona. Un model de suport familiar i comunitari per empoderar les famílies en la resolució de les seves preocupacions

Grup 1: Només es va fer la derivació (4 famílies)		Grup 2: Es va iniciada la preparació de la RGF, però no es va dur a terme (4 famílies)		Grup 3: Es va fer la RGF amb pla d'acció (6 famílies)	
Risc inicial	Evolució	Risc inicial	Evolució	Risc inicial	Evolució
Moderat (família 7).	Millora.	Lleu (família 6).	Millora.	Moderat (família 1).	Millora.
Moderat (família 13).	Millora.	Moderat (família 2).	Millora.	Moderat (família 3).	Millora.
Moderat (família 5).	Empitjorament.	Greu (família 4).	Millora.	Moderat (família 11).	Millora.
Greu (família 12).	Empitjorament.	Greu (família 9).	Empitjorament.	Moderat (família 14).	Millora.
				Greu (família 8).	Millora.
				Greu (família 10).	Millora.

Font: Elaboració pròpia.

El procés de treball de les RGF

Al quadre 10 es resumeixen les característiques del procés de treball de les RGF dutes a terme i que podem resumir en els punts següents:

- Les reunions es van fer tant al centre cívic (3 famílies) com al domicili (3 famílies). Quan la preocupació era sobre una persona gran, les reunions es feien al domicili.
- Excepte a la família 1, a la resta l'organisme que va derivar va ser l'SBAS.
- El nombre mitjà d'assistents va ser de dotze persones (incloent-hi els facilitadors). El nombre d'infants va oscil·lar entre un i dos. Tres eren nenes i dos, nens.
- La durada mitjana de les reunions va ser d'unes cinc hores i la del procés de treball va ser de quaranta hores.
- En quatre de les sis famílies es van fer reunions de revisió. Fer aquestes reunions és especialment costós per als facilitadors perquè es dilaten en el temps, ja que estan implicats en la seva feina professional habitual.

Quadre 10. Característiques del procés de treball de les RGF dutes a terme

Família	Nombre assistents (incloent-hi infants i facilitadors)	Data i lloc de les reunions	Durada (hores)	Pla d'acció	Reunió de revisió
1 Noia 9 anys.	11 persones (incloent-hi la nena i una amiga seva).	18/06/2017 Centre cívic.	4-6	Sí.	28/02/2017 Centre cívic.
3 Nois 10 i 11 anys.	11 persones (2 eren infants).	17/11/2017 Centre cívic.	4-6	Sí.	23/05/2018 Centre cívic.
8 Home 82 anys.	15 persones.	25/01/2019 Domicili.	4-6	Sí.	
10 Dona 93 anys.	9 persones.	30/05/2019 Domicili.	2	Sí.	10/10/2019 A casa de l'àvia.
11 Nois 13 i 11 anys.	15 persones (2 eren infants).	24/05/2019 Centre cívic.	4-6	Sí.	29/01/2020 Centre cívic.
14 Noia 15 anys.	11 persones (2 eren infants).	27/11/2021 Domicili.	4-6	Sí.	

Font: Elaboració pròpia.

A continuació exposem algunes reflexions sobre les famílies fruit d'haver fet aquestes reunions (a l'informe tècnic es poden consultar els relats de les RGF dutes a terme):

- La família creu que va ser una oportunitat i que l'experiència ha ajudat a millorar la situació.
- Es diuen les coses amb sinceritat i respecte. S'han pogut mirar a la cara quan es diuen les coses.
- Una mare que viu sola amb els seus fills exposa que està molt millor i que tot el treball l'ha ajudat a empoderar-se, exposa que durant temps ella no havia manat a casa i que ara sí que ho fa.
- Va ser excessiu tanta gent, que va estar bé per trobar-se, sobretot per donar suport a la mare, però que les coses més concretes les han de parlar els membres més propers, com en la revisió.
- La persona de suport de la nena ha d'evitar que se la sobre-responsabilitzi. La nena no ha de rebre la pressió dels adults perquè sigui l'única que aporta. Ella diu: "només parlo jo", "pensava que sortien més propostes".
- S'ha donat molta importància a la veu dels infants i adolescents. Els infants i adolescents estan implicats en la sessió. Estan molt al cas i atents. Sembla que al fill li costa en altres ocasions i aquí ha pogut fer una altra vivència.

- Efectes no esperats postreunió: un pare envia missatge d'agraïment, un altre pare ofereix venir de nou a l'EAIA, els acollidors van rebre reconeixement de la família.
- Apliquen l'experiència a casa; fan una reunió per pròpia iniciativa.

Algunes reflexions sobre el rol dels facilitadors:

- Explicar millor el que s'espera del pla (què, qui, quan).
- Es treballa l'escolta activa de tots els membres.
- A la revisió s'han mogut les emocions/sentiments i s'ha pogut fer un treball emocional.
- Empoderament del professional (al principi no coneixia pràcticament els infants i adolescents i ara tenen un vincle molt positiu i estret).
- Evitar que el paper de moderador l'agafi l'acollidor.

Valoració dels adults i adolescents participants a les RGF

Cap persona contactada va rebutjar ser entrevistada. Es van entrevistar telefònicament set persones adultes i dos adolescents que van participar a alguna RGF. El parentiu de les persones adultes respecte a la persona de la preocupació va ser: tres mares, dues àvies, una tieta i una filla del pare gran. Els resultats principals són:

- Totes les famílies es van sentir acompanyades pels facilitadors, manifesten que tornarien a participar en alguna RGF i que recomanarien el model a altres famílies. Consideren que es van complir els acords fets a la RGF i que els va resultar especialment difícil l'inici de la RGF i que el moment més especial a destacar durant tot el procés va ser el final de la reunió.
- La puntuació mitjana de com es van sentir les famílies des que van ser convidades fins que es va fer la RGF va ser de 8,5; la puntuació mitjana de com es van sentir durant la reunió va ser de 8,6 i de com es van sentir al final de la reunió va ser de 7,6. Consideren que es van complir els acords fets a la RGF amb una puntuació mitjana de 7,8.
- Els aspectes positius que les famílies destaquen de la RGF són: "el fet de fer-te obrir els ulls per veure la realitat del que està passant, el canvi que han fet els nets, poder parlar com a família sense embuts i arribar a acords, el suport, trobar-se molt ben acompanyada, sentir què li passa a la seva filla". Sobre els aspectes negatius de la RGF assenyalen: "costa de complir els tractes que han de fer conjuntament pares i fills, haver d'arribar a aquest extrem".

Valoració dels facilitadors

De les respostes a la pregunta “En quin grau consideres que el motiu de la preocupació que va promoure fer la RGF es va solucionar?” podem concloure que la preocupació que va originar la proposta de fer una RGF va millorar més a les famílies on es va fer la RGF:

- On no es va acabar fent la RGF, la puntuació de 5 o més de millora de la preocupació en famílies la van donar dues famílies. La puntuació mitjana de solució va ser de 4.
- En canvi, on es va fer la RGF la puntuació de 5 o més la van donar vuit famílies. La puntuació mitjana de solució va ser de 5,9.

Valoració de les persones que van derivar

A la pregunta “En quin grau consideres que el motiu de la preocupació que va promoure fer la RGF es va solucionar?” es van obtenir aquests resultats: a les famílies on no es va acabar fent la RGF, la puntuació més alta de millora de la preocupació va ser de 6; en canvi, a les famílies on es va fer la RGF la puntuació més alta va ser de 10 en un cas, de 8 en un altre i de 7 en dues famílies.

Valoració dels processos

El grau de satisfacció amb el procés de treball dut a terme per fer la RGF (independentment de si es va acabar fent o no) tant dels facilitadors com de les persones que deriven és alt, i és lleugerament superior en els facilitadors (76,9% vs. 60%). Als dos grups no hi ha cap resposta que assenyali un grau de satisfacció baix. El grau de satisfacció dels facilitadors és alt (76,9%) i mitjà (23,1%). El grau de satisfacció de les persones que deriven amb el procés de treball és alt (60%) i mitjà (40%).

Valoració dels materials

Els materials van ser avaluats tant pel grup motor com per les persones expertes, a través dels formularis respectius. Hi ha coincidències en les valoracions dels dos grups, especialment en què tots els materials tenen una valoració alta, s’han de fer algunes millores i s’han d’elaborar nous materials (com per exemple: fer un vídeo de difusió del projecte). Els materials més ben valorats són els eco-mapes, el pla d’acció i l’esquema del procés de la RGF.

Valoració sobre el grup motor

Entre el grup motor hi ha un alt grau de satisfacció global amb el seu funcionament (77,8%). La valoració del grau de compliment dels acords fets a les reunions del GM és mitjà (55,6%), seguit del grau alt (44,4%). No hi ha

cap valoració que assenyali baix. Sobre la periodicitat de les reunions del GM la majoria assenyala mensual (66,7%), seguida de bimensual (33,3%).

S'han analitzat les actes de les 31 reunions dutes a terme. Algunes conclusions d'aquesta anàlisi són: la periodicitat ha estat bimensual, el nombre mitjà d'assistència ha estat de deu persones, a totes hi ha hagut un ordre del dia, un repartiment de tasques i la redacció de l'acta posterior, es revisen acords de la reunió anterior, es programa data de la pròxima reunió i la valoració del grau de compliment dels acords ha estat molt elevat.

Valoració de la relació amb la resta d'agents

Aquests aspectes es van avaluar únicament per part de les persones del grup motor.

- Sobre els professionals d'altres àmbits: es valora bona la relació amb l'àmbit social, però per facilitar les futures aplicacions i millorar les derivacions cal treballar més la motivació en l'àmbit sanitari i educatiu.
- Sobre les xarxes de RGF catalana i europea, la valoració és molt positiva, per la qual cosa es proposa mantenir-hi la participació activa.
- Sobre els càrrecs polítics es valora el seu suport inicial, però es demana poder consolidar aquest projecte i disposar de pressupost per poder-ho fer.

Valoració global del model

Quan els professionals participants (siguin els que deriven o els facilitadors) defineixen què és per ells la RGF, assenyalen principalment: l'oportunitat per a la família, però també per als professionals, per millorar aspectes des d'una perspectiva nova, innovadora i que trenca amb els estàndards actuals, implicar les famílies en la presa de decisions sobre les seves problemàtiques, un canvi de mirada per poder trobar solucions a una preocupació, i ser un punt d'unió familiar en què es mostra la fortalesa de la mateixa família.

Com a aspectes a mantenir, les persones que deriven i els facilitadors assenyalen principalment: la metodologia, la bona comunicació i el bon treball dels professionals que ho gestionen, la motivació, bona disposició i neutralitat dels facilitadors durant el procés de RGF, la incorporació de tota la xarxa, formal i informal. Tothom hi té paraula, el treball del grup motor continua oferint la RGF i potenciant-la per solucionar les preocupacions de les famílies.

Els principals aspectes a millorar assenyalats són: fer més difusió i reduir el temps entre derivar i iniciar el procés, entre la proposta i el primer contacte familiar. Si s'allarguen els temps d'espera, el procés acaba perdent el sentit i pot desmotivar. Com a aspectes a innovar, podem recalcar: fer un seguiment més exhaustiu i crear un equip especialista en

RGF. La majoria dels membres del GM estarien interessats a formar part d'un equip d'aquest tipus.

Un repte que el grup motor vol plantejar-se és ampliar la formació a facilitadors no professionals, ciutadans formats per exercir i fer aquest rol, com a Holanda, Alemanya i el Regne Unit.

Discussió

Recentment, Ramos (2023), després de revisar els resultats de diferents estudis sobre la RGF, conclou que “els professionals valoren els plans de millora que la família proposa com a comprensius i realistes, alhora que creatius, i capaços de proporcionar més seguretat de la que els mateixos professionals poden oferir”. Si es compara amb un procediment tradicional, només en el 50% dels casos les famílies diuen sentir-se ben informades, i només en un altre 25% han sentit que els seus punts de vista han tingut pes. Fins a dos terços de les famílies diuen estar millor com a resultat de la RGF; però també es reporten canvis positius fins i tot en els casos en què els plans no es compleixen. A la nostra recerca en totes les famílies de la nostra comarca es van identificar millores posteriorment a les RGF.

Fins a un 70% dels casos els professionals es mostren satisfets, i en més de dues terceres parts consideren que superen els plans que ells mateixos haurien ofert (Barnsdale i Walker, 2007). Això coincideix amb els nostres resultats, on el grau de satisfacció amb el treball conjunt entre facilitadors i persones que deriven i altres professionals i viceversa és molt alt (85,7% de les persones que deriven cap a facilitadors i 84,6% dels facilitadors cap a les persones que deriven). No hi ha cap resposta que assenyali un grau de satisfacció baix. Per una altra banda, el grau de satisfacció dels facilitadors amb les persones que deriven i altres professionals (comunicació, coordinacions, suport en el procés de la RGF, grau d'implicació, etc.) és alt (84,6%). No hi ha cap resposta que assenyali un grau de satisfacció baix. El grau de satisfacció de les persones que deriven amb les persones que han facilitat la RGF, independentment de si es va acabar duent a terme o no, també és alt (85,7%).

Coincidim amb De Jong et al. (2017), quan assenyalen com a factors afavoridors de l'èxit de la RGF: la voluntat de la família de convidar la seva xarxa; la voluntat de compartir sentiments amb i entre els convocats i la confiança mútua aconseguida entre la família i el facilitador. També valorem com a criteri d'èxit cuidar especialment les famílies en la derivació perquè entenguin bé el procés i que les expectatives siguin adequades a la situació a treballar, i el fet de no allargar el temps entre la derivació i la RGF. Si s'allarga, el procés acaba perdent el sentit i s'entra en una fase de desmotivació. En aquest sentit, a la comarca d'Osona, la RGF es du a cap com a feina extra dels professionals i això fa que tot el procés s'alenteixi. Cal afegir que a la mateixa reunió s'hauria de pactar la reunió de revisió, perquè si no és molt més complicat portar-la a terme.

En acabar la RGF, predomina la satisfacció entre els participants. Les famílies diuen que els seus sentiments han estat respectats, que les seves preocupacions han estat tingudes en compte, valoren positivament el temps privat durant el qual la família està sense professionals, malgrat les tensions que s'hagin pogut produir (Ramos, 2023). A la nostra recerca, totes les famílies que van ser entrevistades manifestaven que es van sentir acompanyades pels facilitadors i que tornarien a participar en una RGF, així com que recomanarien el model a altres famílies.

Conclusions

Aquesta recerca ha permès crear un sistema d'avaluació innovador amb els diferents agents implicats. Aquest sistema es pot incorporar a la metodologia general de la RGF a Catalunya. Malgrat algunes limitacions metodològiques, podem extreure conclusions i establir tendències a continuar investigant en futures aplicacions. Hi hagut una participació alta per part de tots els agents implicats en el procés d'avaluació (membres del grup motor, professionals que deriven, persones facilitadores i famílies).

Resulta cabdal que les polítiques públiques, especialment les que es dediquen a les persones, puguin incorporar en la seva pràctica diària estratègies d'empoderament col·lectiu que permetin el treball comú i augmentin les capacitats tant de les famílies com dels mateixos professionals. Un repte complex però imprescindible en un futur escenari de ciutadania autènticament activa. En aquest sentit, seria interessant fer una avaluació comparativa de l'eficàcia i l'eficiència dels plans de millora dels serveis (SBAS, SEAIA, etc.) amb els que s'obtenen amb la reunió del grup familiar.

Sobre l'aplicació del model

Malgrat que els professionals que han estat facilitadors han dedicat molt de temps a impulsar i portar a terme les RGF i ho compaginaven amb les seves tasques professionals per les quals estaven contractats, els resultats aconseguits són coincidents amb la revisió de resultats que reporten els estudis sobre RGF.

De les catorze famílies derivades per iniciar el procés de la RGF, aquest es va poder iniciar en el 71,4% dels casos, que correspon a deu famílies. D'aquestes deu, en el 60% dels casos es va poder fer la RGF, i en quatre es va poder dur a terme la reunió de revisió. Malgrat la mostra reduïda de famílies amb la qual s'aplica la RGF, podem valorar que el procés d'activació de la RGF i dur-la a terme promou canvis positius en les relacions familiars, ja que es redueix la preocupació que va motivar la derivació. Comparant les famílies en les quals es va aplicar la RGF, s'observa una millora més gran respecte a les famílies en les quals no es va portar a terme.

De les cinc famílies amb les quals no es va acabar de fer la RGF, en tres sí que s'hi van observar millores. Valorem que probablement són fruit de l'inici del procés de la seva preparació.

En les famílies on només es va fer la derivació i no es va poder començar el procés de treball de la RGF, el principal motiu per no iniciar-se va ser que se'n van desdir, bé un progenitor o un adolescent, en la meitat dels casos. El principal factor de no èxit ha estat la preparació insuficient de la derivació i la demora en començar el procés de preparació un cop feta la derivació, pel fet que els facilitadors prioritzaven la feina per la qual estaven contractats. També podem assenyalar la novetat que suposava la RGF per a molts professionals.

Sobre les RGF dutes a terme

No es pot pretendre que les experiències siguin sempre d'èxit i hem de ser molt curoses amb la RGF, perquè si no s'arriba a l'èxit esperat, la RGF ha estat la forma més honesta, respectuosa i sincera de tractar la situació i poder assumir el resultat d'una manera responsable, tranquil·la i amb empoderament. El més rellevant és que els membres de la família i la seva xarxa extensa han tingut un espai per intercanviar i ser protagonistes durant la RGF. El pla d'acció i els resultats concrets són importants, però ho és molt més l'experiència que viu tothom d'haver compartit un temps junts en un espai i experimentar la força del cercle de suport. Es creen vincles que potser ja hi havia però dels quals no eren conscients.

Les reunions es van fer tant en equipaments públics com en domicilis. El nombre mitjà d'assistents va ser de dotze persones (incloent-hi els facilitadors i els professionals). La durada de les RGF va ser d'unes cinc hores i la durada mitjana del procés de treball va ser de quaranta hores. En quatre de les sis famílies es van fer reunions de revisió amb les quals el model conclou.

Sobre els processos

El grau de satisfacció amb el procés de treball dut a terme per fer la RGF (independentment de si es va acabant fent o no) tant dels facilitadors com de les persones que deriven és alt. Tots dos grups estan majoritàriament satisfets tant amb el procés de treball com amb el treball amb les persones que han facilitat la RGF (comunicació, coordinacions durant el procés, etc.).

Valorem que la creació d'un servei dedicat a implementar i portar a terme les RGF suposaria augmentar l'agilitat i evitar allargar els temps de derivació i de reunió, i això faria que aquests processos de treball milloressin la temporalitat i els resultats d'aquest model d'intervenció familiar i comunitari.

Referències bibliogràfiques

- Barnsdale, Lee, i Walker, Moira. (2007). *Examining the Use and Impact of Family Group Conferencing*. Scottish Executive Education Department.
- Buadir (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet) (2012, febrer 14 a). *Family Group Conference - a child's perspective* [Vídeo]. Youtube. www.youtube.com/watch?v=rhq88DwYZ3c
- Buadir (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet) (2012, febrer 14 b). *Family Group Conference - from a parent's perspective* [Vídeo]. Youtube. www.youtube.com/watch?v=YEDg0FPqGZc&t=135s
- Consell Comarcal d'Osona (2021, maig 28). *IV Jornada TIAF Osona: Reunió de Grup Familiar* [Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=qjqyBSSQJPC>
- De Jong, Gideon; Schout, Gert, i Abma, Tineke. (2017). Understanding the Process of Family Group Conferencing in Public Mental Health Care. A multiple Case Study. *British Journal of Social Work*, 48(2),1-18.
- European FGC Network. (s. d.). *FGC Network*. Recuperat 11 abril 2024, de <https://fgcnetwork.eu>
- Familienrat Hamburg (s. d.). *Familienrat Hamburg*. Recuperat 11 abril 2024, de www.familienrat-hamburg.de/
- Generalitat de Catalunya, Departament de Drets Socials. (2020). *II Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya (PESS) 2021-2024*. Recuperat 11 abril 2024, de https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/pla-estrategic-de-serveis-socials-de-catalunya/PESS2021-24/
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, DOGC núm. 5641 (2010). Portal Jurídic de Catalunya. Recuperat 11 abril 2024, de <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/1/2010/05/27/14>
- Maci, Francesca. (2017). *Come facilitare una Family Group Conference, Manuale operativo per le Riunioni di Famiglia*. Erickson.
- Nixon, Paul. (2023, març 28). *DIXIT organiza la conferencia en línea "El modelo Family Group Conference: una mirada comunitaria en la intervención social con familias"*. Dixit. Recuperat 11 abril 2024, de https://dixit.gencat.cat/es/detalls/Noticies/conference_family_group_paul_nixon.html

- Osona Acció Social i Consell Comarcal d'Osona. (s. d.). *Reunió de grup familiar (Suport familiar i comunitari d'Osona)*.
Osona Acció Social. Recuperat 11 abril 2024, de <http://www.osonaacciosocial.cat/cartera-de-serveis/infancia-familia-joves/reunio-de-grup-familiar-suport-familiar-i-comunitari-dosona/>
- Ramos, Ricardo. (2023). La conferència de grup familiar: una pràctica participativa en famílies amb infants en risc. *Revista de Treball Social*, 224, 49-67. <https://doi.org/10.32061/RTS2023.224.02>
- Wikipedia. (s. d.). *Family Group Conference*. Recuperat 11 abril 2024, de https://en.wikipedia.org/wiki/Family_Group_Conference

Oportunitats i limitacions en la transformació digital dels equips d'atenció primària a Catalunya

Opportunities and limitations in the digital transformation of primary care teams in Catalonia

Yolanda Domingo Calduch¹

ORCID: 0000-0002-1891-9678

Eva Zafra Aparici²

ORCID: 0000-0003-3439-774X

Recepció: 01/12/23. Revisió: 21/03/24. Acceptació: 17/04/24

Per citar: Domingo Calduch, Yolanda, i Zafra Aparici, Eva. (2024). Oportunitats i limitacions en la transformació digital dels equips d'atenció primària a Catalunya. *Revista de Treball Social*, 226, 123-142. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.05>

Resum

La situació esdevinguda com a conseqüència de la pandèmia no només ha accelerat l'ús de les tecnologies digitals, sinó també el procés de digitalització de la societat a escala mundial, sobretot al llarg del confinament.

En el marc de les grans crisis, s'han intentat cercar solucions per fer front als nous reptes i desafiaments tant de la pròpia crisi com de les noves necessitats nascudes arran de la pandèmia. En aquest sentit, cada sector de la societat ha hagut d'innovar, transformar, però sobretot adaptar-se a la societat digital. Per tant, ara és l'hora que els equips bàsics d'atenció social dissenyin el seu camí cap a la transformació digital.

En aquest sentit, el present article vol donar a conèixer quines són les pors i les oportunitats que afronten els i les professionals dels Serveis Socials Bàsics (SSB) de Catalunya davant la digitalització i posterior transformació digital de les seves organitzacions, recursos i metodologies.

1 Professora associada. Departament d'Antropologia, Filosofia i Treball Social. Universitat Rovira i Virgili de Tarragona yolanda.domingo@urv.cat

2 Professora agregada. Departament d'Antropologia, Filosofia i Treball Social. Universitat Rovira i Virgili de Tarragona eva.zafra@urv.cat

L'article deriva de la tesi doctoral que porta per títol *La transformació digital de la intervenció social dels Serveis Socials Bàsics a Catalunya: un repte del present per al futur del món social* i que forma part del Programa de Doctorat en Treball Social de la URV. Compta amb la col·laboració de la Fundació iSocial i la Fundació Universitat Rovira i Virgili de Tarragona (FURV).

Paraules clau: Serveis socials, transformació digital, digitalització.

Abstract

The situation that has arisen as a result of the pandemic not only expedited the use of digital technologies, it also accelerated the digitisation process of society at a global level, especially during lockdown.

In the context of major crises, attempts are made to find solutions to face new challenges and obstacles both stemming from the crisis itself and from the new needs arising as a result of the pandemic. In this respect, each sector of society needs to innovate, transform and, above all, adapt to digital society. Consequently, now is the time for basic social care teams to map out their pathway towards digital transformation.

Along these lines, this paper seeks to reveal the fears and opportunities that professionals of basic social services (SSB) in Catalonia face regarding the digitisation and subsequent digital transformation of their organisations, resources and methodologies.

This article stems from the doctoral thesis entitled "The digital transformation of the social intervention of Basic Social Services in Catalonia: a challenge from the present for the future of the social world". It is part of the URV Ph.D. programme in Social Work. In the preparation of this paper, cooperation has been provided by the iSocial Foundation and Rovira i Virgili University Foundation of Tarragona (FURV).

Keywords: Social services, digital transformation, digitisation.

1. Introducció

La greu crisi econòmica i financera que es va iniciar el 2007 va suposar greus retallades pressupostàries, que van impactar en les necessitats i demandes dels ciutadans. En aquest sentit, l'aplicació de la Llei de serveis socials de Catalunya (Llei 12/2007), més de quinze anys després de la seva publicació, ha suposat la “restricció de drets (renda mínima d'inserció a l'agost del 2011), retallades i endarreriments al tercer sector, retorn a pràctiques assistencialistes, sobrecàrrega per als equips professionals, etc.” (Pelegrí, 2017, p. 78).

Posteriorment, se suma una nova realitat social amb canvis estructurals a les societats modernes: l'envelliment de la població, l'augment de l'esperança de vida, la transformació de l'estructura, la disminució de la natalitat i la dinàmica familiar (entre d'altres), que ha deixat entreveure un canvi en el model de societat fins ara coneguda (Jiménez i Moya, 2017).

I finalment la crisi sanitària de la covid-19, que ha suposat l'acceleració no només de l'ús de les tecnologies digitals, sinó també del procés de digitalització de la societat a escala mundial i també de les organitzacions. Aquestes van haver d'adaptar-se ràpidament a entorns de treball diferents dels que fins llavors havien utilitzat, amb la qual cosa “les empreses s'han vist obligades a innovar i digitalitzar les seves activitats operatives en un context caracteritzat per un baix nivell d'innovació” (López et al., 2021, p. 1).

De fet, Juste, al diari *El Mundo* (2020), escriu que “els canvis que vam predir per d'aquí a 10 anys han passat en sis setmanes”, fent al·lusió a Ben Hammersley (editor de la revista *Wired UK*, inversor i expert en ciberseguretat).

En definitiva, hem estat i som participants dels canvis i transformacions digitals de la societat que ens envolta i també dels processos de transformació digital dels SSB a Catalunya. No obstant això, ens preguntem com gestionar aquest canvi de model o paradigma als SSB perquè la incertesa i la por al canvi no en paralitzin la transformació digital.

A continuació es presenten alguns dels resultats de la recerca anteriorment esmentada. Per un costat, es vol conèixer la incertesa que la transformació digital i els seus canvis generen tant als professionals com a la pròpia organització i, per l'altre, es vol reflexionar sobre algunes propostes que han d'afavorir estratègies (com programes de formació en competències, inversions en tecnologia, cultura organitzativa orientada a la innovació, com també una aliança amb experts en tecnologia), perquè els i les professionals dels SSB participin d'aquesta transformació digital. Segons Schein i Schein (2009) i Schein (2010), la participació del treball social és important en la gestió del canvi.

En resum, s'evidencia que la transformació digital és un factor clau i decisiu dins la nostra societat, en la qual els reptes a seguir s'acceleren i precipiten noves formes i metodologies.

2. El camí cap a la transformació digital dels Serveis Socials Bàsics

Darrerament, els SSB han fet ajustaments per respondre a les noves realitats i necessitats de la societat del segle XXI. Aquests s'han donat en un context de canvis ràpids, en el qual les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) han tingut un paper molt important i emergent.

Per tant, és en aquest context on cal puntualitzar que “implantar només tecnologia no genera cap transformació, només provoca digitalització. D'aquí la importància de diferenciar entre digitalització i transformació digital” (Fournier, 2021, p. 6).

Arran de la pandèmia, els SSB han iniciat el seu propi procés de digitalització per posteriorment iniciar la seva transformació digital.

La digitalització es refereix al procés en el qual s'utilitzen tecnologies digitals per simplificar, millorar i automatitzar processos i en el qual els documents impresos es converteixen en documents digitals: és la “conversió de qualsevol mitjà fix o anàleg (llibres, articles de revistes, fotos, pintures, microformes) en format electrònic mitjançant l'ús d'un escàner” (Cleveland, 2001, p. 113).

Quan es parla de la transformació digital, s'assenyala un canvi de paradigma dins la societat i l'adaptació d'aquesta als nous canvis culturals i socials, com també atènyer capacitats i dispositius, per això entrar al món digital “consisteix en aquest salt (no conclòs) entre l'adopció tecnològica i la reinvençió de processos dins de qualsevol organització” (Vacas, 2018, p. 138).

La transformació digital no només comprèn capacitats i dispositius relacionats amb el món digital, sinó que també suposa un canvi de paradigma dins de la societat i l'adaptació d'aquesta als nous canvis i reptes culturals i socials del segle XXI, essent “la reinvençió d'una organització a través de l'ús de la tecnologia digital per millorar la forma en què es desenvolupa el treball i serveix als qui la constitueixen” (Díaz, 2019, p. 10).

És necessari reflexionar sobre allò que els i les professionals dels SSB necessiten a la seva tasca diària per reorientar-la en funció dels canvis tecnològics. Davant els nous reptes que plantegen les noves tecnologies en forma d'intervenció social, els SSB i els seus professionals tenen l'oportunitat de participar en i experimentar aquest canvi cultural.

En aquest sentit, han d'estar preparats, acompanyats i legítimats per fer-ho, en qualsevol intervenció (planificar, investigar, avaluar, comparar), en la transformació dels processos, habilitats, com també d'eines, cap a un model digital, aplicat de forma transversal ja que “la tecnologia es troba en continu esdevenir, està canviant de manera accelerada d'acord amb les necessitats de l'ésser humà i a les circumstàncies històriques” (Gordon, 2011, p. 133).

Vivim en una època on les noves tecnologies tenen una gran rellevància, ja que formen part del nostre dia a dia transformant la manera com ens relacionem i vivim en societat. Aquestes tecnologies també afecten

els SSB i la transformació digital ha de ser una oportunitat i un repte a les necessitats dels SSB, ja que han d'ajustar-se a les noves realitats on la ciutadania es relaciona cada vegada més a través d'allò digital.

En aquest sentit, la transformació digital ha d'empoderar els ciutadans i ciutadanes i els usuaris i usuàries dels SSB facilitant-los un paper més actiu i protagonista, no només reforçant les seves competències sinó també donant uns serveis més personalitzats per oferir una atenció més integral.

Segons Payne (2020), els treballadors socials no només s'han de formar i habilitar per defensar els drets i el benestar dels usuaris i usuàries dels SSB, sinó que també han d'adaptar-se a la seva realitat social. És a dir, es pot donar l'empoderament en el marc dels SSB ja que implica no només treballar per superar les desigualtats estructurals, sinó també promoure la participació activa de les persones en la presa de decisions que afecten les seves vides.

Per tant, és essencial donar resposta de manera adequada a les necessitats de la ciutadania i facilitar l'acompanyament dels equips als usuaris i usuàries. És imprescindible que els SSB es consolidin com a pilar comunitari per adaptar-se als canvis i, alhora, buscar noves estratègies innovadores d'intervenció.

3. Afrontar la incertesa professional davant la transformació digital

La transformació digital s'ha endinsat en molts aspectes de la vida professional, creant oportunitats i reptes importants, ja que no només canvien les competències i habilitats, sinó que també requereix que els professionals estiguin preparats per adaptar-se contínuament fent front a les seves pors i incerteses.

Davant la incertesa professional en l'era de la transformació digital, s'ha de potenciar no només l'aprenentatge continu sinó també la capacitat d'acceptar i adaptar-se als canvis. La capacitat d'anticipar-se i respondre de manera proactiva a les noves tendències tecnològiques i de transformació digital s'ha convertit en gairebé una necessitat.

D'un costat, la incertesa professional en l'era digital obliga els professionals a ser flexibles, resilents i estar preparats per adaptar-se al futur de la societat i les seves necessitats i, de l'altre, es reflecteix en un grau més elevat d'estrès, ansietat i culpabilització. Segons Sánchez (2005),

quan apareixen els conflictes, no solem relacionar-los amb un procés professional. Si l'atribució de causes que es fa és fonamentalment amb les capacitats personals –del professional– i l'enfocament de les solucions recau en la seva vida i àmbits privats hi pot haver tot un procés de culpabilització (p. 87).

Aquest estrès genera malestar i un estat d'alarma i perill constant que provoca no només la sensació per un costat de no control com també la sensació de tenir menys capacitat de reacció davant la situació esdevinguda, passant a ser una zona no coneguda i consegüentment de no confort. Estar sotmès a situacions estressants afecta la qualitat de les decisions i pot impactar negativament en la salut (Briones et al., 2007).

En un altre ordre de coses, després de la pandèmia, la societat ha experimentat un gran avanç en tecnologia. La necessitat d'adaptar-se a noves formes de treball, educació i comunicació ha impulsat l'adopció en gran mesura de tecnologies digitals.

La digitalització ha incidit en cada aspecte de la vida quotidiana, generant canvis en com ens relacionem i consumim informació, entre altres aspectes. En aquest sentit, aquests fenòmens redefeixen l'estructura i la dinàmica social, marcant una era d'innovació i adaptació constant:

El gran repte de les TIC és adoptar una cultura organitzativa diferent, afrontar sense por l'ús compartit de la informació, des d'una òptica d'horitzontalitat desjerarquitzada, i la confiança que el coneixement compartit pot generar un aprenentatge i evolució continuats (Santás, 2015, p. 4).

En aquest context, Lewin (1951) va assenyalar que les persones i les organitzacions estan subjectes a forces oposades que influeixen en els processos de canvi, és a dir, la resistència sorgeix de la tensió entre les forces que busquen mantenir l'estat actual i les que s'impulsen cap al canvi. Segons l'autor, la modificació d'aquestes forces és clau per superar les resistències i incerteses inherents als canvis.

D'altra banda, Kotter (2012), a través del seu model de vuit passos per al canvi, identifica la resistència com una barrera crítica per a les transformacions. L'autor defensa una comunicació efectiva i formació d'aliances, la identificació i eliminació de barreres com també la generació de petits èxits per superar la resistència. En aquest context, subratlla la importància de l'empoderament i la formulació d'una visió clara per inspirar el canvi i reduir les resistències.

Com ens han confirmat els autors anteriorment citats, la incertesa és una part inherent dels processos de canvi social, on juga un paper important en la definició de la naturalesa i la direcció del canvi. Ja que les persones i els grups lluiten per mantenir, adaptar-se o transformar les seves condicions socials en un món en constant evolució.

No obstant això, perquè aquesta incertesa no paralitzi les primeres passes cap a la transformació digital dels SSB, és necessari que sigui percebuda com a avantatjosa perquè sigui una oportunitat de canvi, deixant enrere desconfiances i inseguretats.

Altres autors fan referència a la incertesa des d'una perspectiva que distingeix la importància de la creativitat com a motor per a la transformació i el progrés. On la incertesa és inherent a la vida moderna, especialment en les economies basades en el coneixement i la creativitat. S'argumenta que la creativitat és clau per a la resolució de problemes i la generació de noves oportunitats en aquests temps incerts (Florida, 2005).

En resum, no s'ha de caure en el parany de pensar que la digitalització dels SSB no depèn només del treballador o la treballadora social, sinó també del compromís que les polítiques públiques adoptin al respecte. En aquest sentit, són els governs els que han de digitalitzar les organitzacions i/o institucions i afavorir tant la formació i sensibilització dels treballadors i les treballadores socials com també dotar-los d'eines per garantir-ho.

4. Metodologia

L'article que es presenta parteix d'una investigació empírica que és duta a terme mitjançant metodologia qualitativa. Es va analitzar la situació de les necessitats del que anomenarem els agents de la quintuple hèlix (personal responsable, equips professionals, usuaris i usuàries, administratius i administratives, i entitats socials), davant del procés de transformació digital de la intervenció social dels SSB a Catalunya.

D'altra banda, la quintuple hèlix és un model teòric d'innovació basat en cinc categories que intercanvien coneixement per generar i promoure un creixement sostenible per a la ciutadania (Carayannis et al., 2012).

Per altra banda, també s'ha utilitzat la metodologia de Design Thinking (DT), que ens ajuda a entendre com es poden desenvolupar solucions innovadores a les necessitats que els agents que formen part de la quintuple hèlix observin davant de la transformació digital de la intervenció dels SSB.

Autors com Brown i Wyatt (2010) defineixen la metodologia DT com “una disciplina que utilitza la sensibilitat i els mètodes del dissenyador per fer coincidir les necessitats de les persones amb el que és tecnològicament factible” (p. 4), i això, en la nostra recerca, ens permet donar una oportunitat de canvi, essent una eina molt important per als usuaris i usuàries.

A través d'aquesta metodologia, que implica un treball col·laboratiu amb la participació i l'aportació de tots els integrants de la quintuple hèlix, es genera una experiència empírica obtenint una important retroalimentació per comparar els resultats fins a trobar la solució òptima al problema plantejat.

L'àmbit de recerca és Catalunya i la recerca es desenvolupa en 18 equips bàsics d'atenció social. Aquests són: consells comarcals (Pallars Sobirà, Pallars Jussà, Ribera d'Ebre, Alt Camp, Pla d'Urgell, Noguera, Alt Penedès i Vallès Oriental), ajuntaments (Amposta, Tarragona, Lleida, Calafell, Manresa, el Prat del Llobregat, Reus i Girona), i finalment la Mancomunitat de la Plana i el Consorci de la Garrotxa.

4.1. Tècniques de recollida d'informació

Les tècniques utilitzades han estat tres. La primera, la consulta i el buidatge de documentació sobre articles de transformació digital, digitalització i intervenció social dels SSB a Catalunya. Per a la identificació d'estudis i estratègies de recerca, es va dur a terme una exploració biblio-

gràfica en el camp dels SS i també de la transformació digital en bases de dades, revistes, revisions bibliogràfiques, actes de congressos (European Social Services), fonts a la xarxa (Digital transformation, Digital innovation) i altres recursos.

En segon lloc, s'ha fet una entrevista semiestructurada a cadascun dels components de la quintuple hèlix de les 18 àrees bàsiques anomenades anteriorment. El resultat aconseguit és un coneixement més profund de la matèria d'estudi. Es presenta en forma de guió amb les preguntes principals i un ordre no rigorós escollit amb la intenció d'obtenir respostes obertes, espontànies i tan poc condicionades com sigui possible.

I, finalment, la tercera tècnica fa referència a una eina de la metodologia de DT anomenada *customer journey*, que "busca conèixer tot el camí que recorren els clients i donar seguiment als punts de contacte a cada fase del recorregut " (Becker i Jaakkola, 2020, p. 101).

Aquesta tècnica permet dibuixar en un mapa cadascuna de les etapes, interaccions, canals i elements pels quals travessa l'usuari o usuària i el o la professional en tot el procés d'intervenció; és a dir, es basa en les percepcions i emocions que reben durant l'atenció. Aquesta tècnica s'anomena el mapatge del viatge del client, segons Becker i Jaakkola (2020):

Considerar el mapatge del *customer journey* o *customer journey mapping* com a part de l'experiència del client és un concepte clau de màrqueting, però el creixent nombre d'estudis centrats en aquest tema ha portat a una considerable fragmentació i confusió teòrica sobre el *customer journey* (p. 630).

És una eina que serveix per entendre i visualitzar l'experiència de l'usuari o usuària i professional, en el nostre cas de la intervenció, des del moment en què es produeix el primer contacte fins que finalitza. Aquesta tècnica és valuosa per diverses raons: comprensió de l'experiència de l'usuari o usuària, identificació de punts forts i febles, com també la seva personalització.

En resum, aquesta tècnica és una eina útil per comprendre, analitzar i millorar l'experiència global dels usuaris i usuàries, des de la seva primera interacció amb el servei fins al seu seguiment i alta del servei.

4.2. Població objecte d'estudi (criteris inclusió i exclusió) i mostra

Durant els mesos de maig a novembre del 2022, es van fer 108 entrevistes (d'un total de 125) als integrants de la quintuple hèlix.

Si desgranem les entrevistes fetes a terme es van obtenir: 18 entrevistes fetes a tots els responsables dels equips bàsics d'atenció social, 36 entrevistes fetes als tècnics i tècniques (18 entrevistes i 18 *customer journey*), 23 entrevistes fetes a usuaris i usuàries (18 entrevistes i 10 *customer journey*), 18 entrevistes fetes a 18 administratius i 8 entrevistes fetes a 8 entitats socials.

Els criteris d'inclusió que s'han escollit per definir els integrants de la població objecte d'estudi han estat els següents: a) que hi hagués representativitat de les 18 àrees bàsiques de Catalunya; b) que estiguessin inclosos a la quintuple hèlix. D'altra banda, els criteris d'exclusió han estat aquells participants no pertanyents a cap de les àrees bàsiques anteriorment esmentades.

Un cop finalitzat el procés de l'aplicació de l'entrevista semiestructurada i el *customer journey*, s'han analitzat les dades intentant comprendre la relació entre les dades obtingudes mitjançant les dues tècniques, per crear un procés més eficaç i eficient per als participants de la tesi a l'hora de la intervenció social del SSB.

En aquest sentit, s'ha elaborat un mapa del recorregut de l'usuari o usuària, on s'ha traçat el procés actual, des del primer punt de contacte fins al final, per veure si els entrevistats estan assolint els objectius i, si no és així, com poden millorar.

Pel que fa a l'ètica, cal esmentar que es va informar de manera clara i detallada els participants, no només dels objectius, metodologia i voluntarietat de la seva participació, sinó també de la confidencialitat de les seves dades, l'ús de la recerca i l'anonimat de les respostes i dades.

Es va garantir la confidencialitat i la identitat dels participants sense transcendir cap informació; és a dir, totes les dades que es van obtenir de la participació de l'estudi es van emmagatzemar amb un codi i en llocs segurs d'accés restringit. En tot el procés es va seguir el Reglament Europeu de protecció de dades de caràcter personal (Reglament UE 2016/679 del Parlament i del Consell Europeu, de 27 d'abril de 2016) i altres lleis vigents aplicables.

Tots els enregistraments es troben dins del núvol de la URV i es recullen de manera anònima, amb un codi identificatiu que no permet identificar cap de les persones entrevistades. No hi ha cap dada personal, ja que només és una entrevista d'opinió.

Per mantenir l'anonimat dels participants, s'ha codificat l'entrevista del cap de servei amb les lletres CAP i el número d'identificació (CAP1); del tècnic o tècnica amb les lletres TEC i el número d'identificació (TEC1), de l'administratiu o administrativa amb les lletres ADM i el número d'identificació (ADM1), de l'usuari o usuària amb les lletres USU i el número d'identificació (USU1) i finalment de l'entitat amb les lletres ENT i el número d'identificació (ENT1).

Així s'assegura la integritat i l'objectivitat de les dades recollides i se'n permet fer una anàlisi correcta. Aquests àudios mai es van utilitzar fora del projecte de recerca i sempre es preserva el dret a la pròpia imatge d'acord amb l'article 18.1 de la Constitució espanyola, regulat a la Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig, sobre el dret a l'honor, a la intimitat personal familiar, i a la pròpia imatge. En aquest sentit, el tractament de les dades només el va fer l'investigador personal. Aquesta confidencialitat es va formalitzar amb la signatura del consentiment informat.

S'ha considerat oportú un espai perquè els i les participants poguessin preguntar i consultar qualsevol dubte per tal que decidissin de forma

voluntària si volien o no participar a l'estudi. Per acabar, s'ha considerat la voluntarietat d'una devolució dels resultats a tots els i les participants que ho sol·licitin.

La investigació ha passat pel Comitè Ètic de Recerca en Persones, Societat i Medi Ambient de la Universitat Rovira i Virgili (CEIPSA), que garanteix i avalua d'acord amb l'article 1 del Reglament els aspectes metodològics, ètics i jurídics de les activitats de R + D + i del seu àmbit de competències que es duen a terme a la URV en què participen personal docent i investigador, així com alumnat propi, com ara els projectes de recerca, desenvolupament, transferència del coneixement i innovació, així com les tesis doctorals.

5. Resultats. Incerteses per i en la transformació digital dels SSB a Catalunya

En el treball social, la incertesa és una realitat contínua que es manifesta en tots els àmbits, inclosa la transformació digital. Aquesta presenta oportunitats i reptes.

Les noves tecnologies poden millorar l'eficiència dels serveis, però també poden generar incertesa sobre com afecten les relacions i la pràctica professional.

Amb l'objectiu de conèixer les necessitats de la transformació digital en la intervenció social dels SSB a Catalunya, els resultats extrets de les entrevistes de la investigació pel que fa a la incertesa de la transformació digital dels SSB han reflectit, en l'àmbit general i per dimensions, múltiples respostes que anirem desglossant.

Moltes de les persones que han participat en les entrevistes (sobretot quan ens referim als tècnics i tècniques), es refereixen al terme de la incertesa des de la manca de seguretat sobre la transformació digital i les reticències que els genera.

Aquest bloc que és la incertesa ens porta a parlar de diverses dimensions com ara: les resistències al canvi, la càrrega addicional de treball, la manca de temps i edats dels i de les professionals, i finalment la bretxa digital del o de la professional.

5.1. Resistència al canvi

La primera dimensió seria la resistència al canvi i, en conseqüència, la tendència a romandre dins la nostra zona de confort, passant a ser un "espai personal o un posicionament conformat per les actituds, procediments i estratègies que habitualment utilitzem i amb les quals ens sentim còmodes" (Forés et al., 2014, p. 206).

Jo crec que és més canvi de xip, tenir les eines (ADM4).

Aquesta és una de les resistències que s'ha trobat més habitualment en els i les professionals al llarg de la investigació:

Si estem fent l'esforç d'aplicar aquest programa de gestió, després anirem millor. Jo el que veig és que costa fer el canvi, la transició, però l'objectiu és anar a millor (TEC13).

En aquesta zona de confort, els i les professionals pensen que ho tenen tot sota control; però, com s'ha comentat anteriorment, les situacions dels usuaris i usuàries, igual que la tecnologia, són canviants, i l'habilitat del o de la professional residirà en la capacitat d'adaptació a qualsevol circumstància nova i/o inesperada. La comoditat i la rutina són peces fortes, i sovint les persones i les organitzacions se senten còmodes en la manera com fan les coses actualment.

Canviar requereix un esforç d'adaptació i d'aprenentatge a la nova situació esdevinguda, on, majoritàriament o en bona part, els i les professionals no creuen en el tema de l'eina digital com un instrument d'ajuda (en resposta a si és per qüestions de zona de confort). És això: no es creu en la innovació i en el canvi.

Hi ha una part de sobrecàrrega i una part de zona de confort (TEC4).

Els i les professionals també han transmès por a allò desconegut, el canvi sovint implica enfrontar-se a allò estrany i en ocasions pot generar ansietat i por. Algunes de les persones entrevistades afirmen sentir-se més segures en situacions conegudes on és l'expertesa en la situació, la que els genera comoditat i confort, i la incertesa associada al canvi pot generar resistència.

Jo crec que és un tema que dintre les organitzacions hi ha resistències, en una empresa privada, a serveis socials, a la comunitat de veïns de no sé què. Hi ha resistències, el canvi sempre fa por, llavors, és clar, ara me venen aquí, he d'aprendre coses noves... és aquesta resistència, la desconeixença, crec que és això, eh? (TEC17).

Per gestionar efectivament la resistència al canvi, és important que les organitzacions siguin coneixedores i entenguin aquestes raons. Això els permetrà adoptar estratègies adequades, com ara una comunicació clara, la participació dels treballadors i treballadores en el procés de canvi, així com la provisió de suport i capacitació per facilitar la transició.

Però molts dels i de les professionals entrevistats no confien en el lideratge de l'organització o senten que els canvis s'implementen sense tenir en compte els seus interessos.

En resum, la incertesa es refereix a la manca de certesa o predicibilitat en relació amb esdeveniments futurs i és una part comuna de la vida i la presa de decisions en una varietat de camps i situacions.

Aquests resultats són fonamentats per Fulgueiras i Tello (2020), que plantegen la importància de reconèixer i gestionar la incertesa. La seva

gestió permet un canvi de paradigma que posa el focus en la capacitat que haurien de tenir i no tenen les persones i les organitzacions per reconèixer les seves limitacions i aprendre dels errors.

5.2. Càrrega addicional de treball

La segona dimensió que s'ha pogut observar en els resultats que s'han obtingut fa referència al fet que per a molts tècnics i tècniques dels SSB la transformació digital els suposa un treball addicional o, fins i tot, la sensació de pèrdua de temps. És, doncs, en aquest context, que els canvis sovint impliquen perdre alguna cosa, ja sigui un procés de treball familiar, rols anteriors, un sentit de control, etc., entre altres aspectes.

Altres vegades, la resistència pot sorgir quan les persones senten que estan perdent quelcom valuós:

La manca de temps moltes vegades s'utilitza com a resistència al canvi (ADM10).

Referint-se al que diuen els informants, dins del context de càrrega de treball les formacions no s'ajusten al seu dia a dia. S'observa que alguns dels i de les informants afirmen que la pràctica els resulta poc útil com també poc beneficiosa i eficaç, tal com TEC 11 diu:

Això si jo no ho aplico al dia a dia invertiré un temps en fer aquella formació que no ens servirà de res.

O quan comenten:

Em trobo aquesta dificultat que les treballadores socials, tot i fent-los-hi la formació permanent, se'ls hi fa molt feixuc poder utilitzar aquestes eines. I te n'adones aquí d'aquesta manca de base perquè evidentment quan nosaltres anàvem a estudi (...) tocava els primers ordinadors (...), és clar, tot ha anat evolucionant, és clar què ha passat, que la gent no s'hi ha posat (CAP11).

No obstant això, en aquest camí cap a la transformació digital, no només han de fer canvis els i les professionals, sinó que també ha d'haver-hi un canvi en la cultura organitzacional del servei. Els canvis poden amenaçar la cultura organitzacional existent i això pot portar la resistència al canvi tant per part dels i de les professionals com també de la mateixa organització i/o servei.

Aquests resultats són ratificats per Vallellano i Rubio-Valdehita (2018), que apunten que els treballadors i les treballadores pateixen més càrrega i pressió a la feina i se senten menys satisfets professionalment. El seu estudi ratifica que complir els terminis de lliurament d'informes, memòria i altres documents més burocràtics influeixen en gran mesura en la càrrega mental i en el grau de satisfacció laboral.

5.3. Manca de temps i edat dels i de les professionals

La tercera dimensió que s'ha de visualitzar, i posteriorment es va analitzar, és la manca de temps i d'habilitats. S'ha vist que molts i moltes professionals s'aixopluguen o s'autojustifiquen, que no cal fer aquest canvi, perquè ja no estan a temps de canviar:

No sé si es pot generalitzar, però jo penso que, a vegades, és un tema d'habilitats. Hi ha persones que tenen més habilitats per a temes de les noves tecnologies, pensant en els joves (TEC9).

En aquest sentit, s'observa una resistència cultural i generacional, on les diferències poden influir en la manera com les persones reaccionen al canvi. Algunes generacions poden ser més obertes al canvi que altres.

Sí que hi ha gent més jove, però jo per exemple soc de paper i boli, m'he de llegir alguna cosa i m'ho imprimeixo. Hi ha coses que a mi em costen (ENT5).

La manca de temps es visualitza en un cansament cap al canvi; és a dir, ens referim al fet que qualsevol canvi requereix un sobre esforç emocional i físic, que actualment a molts dels i de les professionals els és difícil de liderar i gestionar:

Si ja tenim nosaltres bretxa digital, doncs imagina't ells. Vull dir, és clar, la tenim nosaltres com a professionals, primera línia de dificultat. Segona línia de dificultat, aquells professionals de seixanta anys que n'han d'aprendre (CAP17).

Amb aquests resultats discrepa Aguilar (2020), que constata que el treball social ha d'estar a la frontera de la innovació tecnològica per poder estar en consonància amb el canvi social que es produeix a qualsevol societat, una societat que sovint no té en compte els més fràgils i vulnerables.

5.4. La bretxa digital dels i de les professionals

La darrera dimensió, molt lligada a l'anterior, és la bretxa digital del i de la professional, que fa referència a les dificultats que els mateixos professionals tenen davant les TIC. Per aquest motiu, molts verbalitzen la necessitat que tenen de ser acompanyats en aquesta transformació:

Entrevistes amb ciutadans amb Zoom, comptades, perquè d'entrada em sento insegura, és un terreny que desconec i no sé utilitzar-lo. I si passa això necessito algú que m'ajudi. La bretxa digital no està en els ciutadans, està en els professionals (CAP2).

Així mateix, reclamen la figura d'un altre o d'una altra professional que també els acompanyi:

Si no tens aquesta predisposició per incorporar aquestes eines, o busquem els elements que facilitin aquest acompanyament, perquè realment s'està fent servir i tots ens capacitem en l'ús i d'una forma natural, o penso que és complicat (TEC1).

Malauradament, als i a les professionals se'ls afegeix l'hàndicap que:

Tenim les mateixes dificultats tecnològiques i de barreres, i a més l'exigència que si no ho fas bé quedarem retratats (ADM3).

Així, aquestes incerteses fan que moltes vegades els i les professionals sovint dubtin a l'hora d'acceptar els canvis perquè no estan segurs que funcionaran o també perquè tenen preocupacions sobre les possibles conseqüències negatives:

Perquè necessito organitzar-me millor, però des del desconeixement no sé plantejar quines eines anirien millor (TEC1).

Aquests resultats són fonamentats per García-Cabrera et al. (2011), que confirmen que quan les persones es perceben com a competents i valuoses per a l'organització, se senten més capacitades per afrontar els programes de canvi, i així es redueix el seu grau de resistència. Tot i que en algunes circumstàncies aquestes fonts de resistència al canvi són més fortes en els canvis anticipatius, indicant a les organitzacions on hauran de posar èmfasi durant el procés de canvi (Pardo del Val i Martínez, 2005).

6. Oportunitats i reptes

La transformació digital implica l'ús de tecnologies digitals per millorar o canviar els processos, les operacions i la cultura d'una organització. Abordar aquests canvis implica la identificació d'oportunitats, com s'observa a la taula 1.

Taula 1. Oportunitats

	Millora de l'accessibilitat als serveis	Millora de la gestió de dades i informació	Optimització dels processos interns
Oportunitats	La digitalització millora l'accés als serveis socials bàsics per a tothom.	La digitalització millora la gestió, personalització i eficàcia en els serveis socials.	Les solucions digitals automatitzen processos interns, optimitzant l'atenció als usuaris.

Per superar la resistència	Les plataformes digitals milloren l'accés, connecten i optimitzen recursos dels SSB.	L'ús segur de dades millora la presa de decisions i el suport efectiu als ciutadans.	La digitalització millora l'eficiència interna, afavorint l'atenció humana i empàtica dels i de les professionals dels SSB.
-----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Font: Elaboració pròpia.

En aquest sentit, la transformació digital dels SSB ofereix una oportunitat única per millorar-ne l'eficiència i l'eficàcia mitjançant la implementació de tecnologies com la intel·ligència artificial, la recopilació de dades i les plataformes digitals; ja que es poden optimitzar la prestació de serveis adaptant-los millor a les necessitats individuals dels usuaris i usuàries. Això pot reduir la burocràcia, agilitzar els processos i millorar la coordinació entre les agències, on els processos burocràtics estan dissenyats per garantir-ne el compliment, no la productivitat. La reenginyeria pot substituir aquests processos i augmentar-ne l'eficiència (Hammer i Champy, 2009).

La transformació digital també possibilita una millora en la comunicació amb els beneficiaris i beneficiàries, fomentant la participació activa i millorant la transparència. Malgrat les oportunitats, cal abordar desafiaments com la ciberseguretat i assegurar que la digitalització no exclou cap grup de la societat, assegurant així una transformació socialment inclusiva, com s'observa als reptes a la taula 2.

Taula 2. Reptes

	Resistència del personal i dels usuaris i de les usuàries	Garantia de la privacitat i seguretat de les dades	Manca de competències i habilitats digitals
Repte	Oposició al canvi per por, comoditat i manca de comprensió dels beneficis.	La seguretat i privacitat de dades són prioritats en transformació digital.	La formació és clau per superar la manca d'habilitats digitals professionals.
Per superar la resistència	Formació, beneficis i involucrar-los en la digitalització dels SSB.	Els protocols de seguretat, la transparència i el compliment de les normatives de privacitat són essencials.	Els programes per a l'accessibilitat, el suport i la inclusió digital són essencials per a la transformació.

Font: Elaboració pròpia.

La transformació digital dels SSB planteja una sèrie de reptes multidimensionals.

En primer lloc, la inclusió digital emergeix com una prioritat, ja que cal garantir que totes les comunitats, incloses les més vulnerables, tinguin accés equitatiu als serveis electrònics, ja que pot produir sentiment de desconexió i aïllament.

Turkle (2011) explora com la tecnologia està transformant les relacions humanes i les formes en què ens relacionem amb els altres en l'era digital. A través d'estudis i anàlisis de casos, l'autora reflexiona sobre com les connexions digitals poden conduir a una sensació de solitud i a una disminució de les interaccions cara a cara, així com sobre de quina manera les persones poden estar cada vegada més connectades digitalment, però al mateix temps sentir-se més aïllades emocionalment.

En aquest sentit, la resistència al canvi pot representar una barreira, i és vital implementar estratègies de gestió del canvi per assegurar la col·laboració, adopció i la sostenibilitat eficaç de les noves tecnologies.

La participació ciutadana i la retroalimentació continuada són crucials per adaptar els serveis digitals a les necessitats reals de la comunitat. La interconnexió entre diferents plataformes i sistemes és una tasca complexa que requereix estandardització i coordinació a escala nacional. La gestió de la sobrecàrrega d'informació i la preservació de la humanització en els serveis digitals constitueixen un equilibri delicat.

Els costos inicials d'implementació i manteniment de les tecnologies digitals poden ser prohibitius, i demanen una inversió estratègica i visió a llarg termini. La resiliència dels SSB davant possibles interrupcions tecnològiques o ciberatacs és crucial per a la confiança pública. La igualtat d'oportunitats en l'accés als beneficis de la transformació digital és un objectiu que necessita una atenció específica per evitar disparitats socials.

En resum, la transformació digital dels SSB és un procés complex que requereix una visió holística (té en compte la connexió entre els diferents actors del sistema), col·laborativa (fonamental per implicar professionals i usuaris i usuàries en el procés de desenvolupament i implantació de la tecnologia) i finalment sostenible (inclou l'impacte econòmic, la seguretat de les dades i la inclusió social). Aquest enfocament pretén millorar la qualitat de vida i el benestar de la societat mitjançant la tecnologia.

7. Conclusions

Com s'observa en els resultats obtinguts en la recerca, la gestió del canvi tecnològic s'associa a la incertesa no només dels i de les professionals del treball social sinó també dels mateixos serveis, organitzacions, com també dels ciutadans i ciutadanes, i usuaris i usuàries dels SSB.

Els i les professionals han verbalitzat por i desconfiança davant la transformació digital i com a conseqüència es valora la necessitat d'una reorientació formativa i pedagògica que fomenti les habilitats i les capacitats dels i de les professionals en relació amb l'ús de les tecnologies digitals.

En aquest sentit, els i les professionals també fan al·lusió a la càrrega de treball que els provoca la formació, ja que no és valorada com a font

d'aprenentatge i intercanvi d'experiències, sinó que ho assenyalen com a espais poc eficients i pràctics per a la seva intervenció diària. Per tant, s'evidencia que la formació ha de ser útil i anar vinculada a l'experiència i quotidianitat dels i de les professionals.

Com hem vist, els i les professionals afirmen no tenir temps d'assumir i practicar les noves eines i coneixements tecnològics, degut al desbordament dels serveis davant la burocratització i al creixement exponencial de les demandes en la seva intervenció; essent el mateix sistema el qui impedeix i fa més gran la bretxa digital del i de la professional. Efectivament, molts professionals refereixen tenir la seva principal resistència (per no estar a favor de les noves tecnologies), en no tenir temps ni espais per integrar les eines digitals en la seva gestió diària.

Per tal de disminuir aquest biaix, és clau no només proporcionar eines tecnològiques (ordinadors, connexions) i recursos que millorin i enforteixin l'adaptabilitat dels i de les professionals al canvi, sinó que també és important dissenyar itineraris formatius que afavoreixin als i a les professionals a participar-se als canvis tecnològics.

Una oportunitat, sobre això, podria ser la possibilitat d'incloure aquesta formació en els estudis de grau de Treball Social. Aquesta inclusió dins l'àmbit acadèmic pot ajudar que els estudiants puguin adaptar-se millor i més ràpidament a un entorn en constant evolució i canvi.

En aquest sentit, s'ha d'assegurar un compromís de formació contínua per a totes les edats amb un seguiment individualitzat per disminuir la bretxa digital del i de la professional i de l'usuari i usuària.

Una bona pràctica per a aquest seguiment individualitzat és fomentar la mentoria bidireccional, essent una pràctica en què tant el mentor o la mentora aprenen i es beneficien mútuament d'aquesta relació amb l'objectiu d'assolir un aprenentatge beneficiós, ja que provoca el creixement i l'aprenentatge en ambdues direccions.

Hem d'entendre i viure la incertesa com una oportunitat per reorganitzar i proposar noves maneres d'intervenció que ajudin els i les professionals a incorporar-les en la seva metodologia d'intervenció.

Com demostra la investigació, la transformació digital va més enllà de la visió instrumental i material. És, doncs, la predisposició i l'actitud al canvi del i de la professional, però també de la confiança i el compromís de l'organització en la necessitat d'aquesta transformació.

En resum, els treballadors i les treballadores socials han d'enfrontar-se no només a noves intervencions amb els usuaris i usuàries, sinó també a obstacles de caire tecnològic, i hauran de buscar el camí per superar-los. L'adaptació és molt important per mantenir la qualitat dels SSB i garantir una resposta ràpida i eficaç a les necessitats dels usuaris i usuàries. En aquest sentit, és necessari reconèixer la responsabilitat inherent dels poders públics i de les polítiques públiques en el procés de digitalització. Aquesta responsabilitat inclou garantir l'equitat en l'accés als serveis digitals, protegir la privadesa de les dades personals i finalment garantir la qualitat de les plataformes tecnològiques utilitzades.

Superar aquestes barreres conduirà a una millor inclusió digital i una disminució de la bretxa digital.

Referències bibliogràfiques

- Aguilar, Luis F. (2020). Modernidad, Racionalidad, Efectividad: en conmemoración de Max Weber. *Espiral (Guadalajara)*, 27(78-79), 9-45.
- Becker, Larissa, i Jaakkola, Elina. (2020). Customer experience : fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48, 630-648. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>
- Briones, Elena; Taberero, Carmen, i Arenas, Alicia. (2007). Effects of Disposition and Self-Regulation on Self-Defeating Behavior. *The Journal of Social Psychology*, 147(6), 657-680. <https://doi.org/10.3200/SOCP.147.6.657-680>
- Brown, Tim, i Wyatt, Jocelyn. (2010). Design Thinking for Social Innovation. *Development Outreach*, 12(1), 29-43. https://doi.org/10.1596/1020-797X_12_1_29
- Carayannis, Elias. G.; Barth, Thorsten. D., i Campbell, David. F. (2012). The Quintuple Helix innovation model: global warming as a challenge and driver for innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 1, 2. <https://doi.org/10.1186/2192-5372-1-2>
- Cleveland, Gary. (2001). Bibliotecas digitales: definiciones, aspectos por considerar y retos. *Biblioteca Universitaria*, 4(2), 108-117.
- Constitució espanyola, BOE núm. 311 (1978). Parlament de Catalunya. Recuperat 14 maig 2024, de <https://www.parlament.cat/document/nom/ConstitucioConsolidat.pdf>
- Díaz, Jose. (2019). Monográfico Transformación Digital. *Revista de Obras Públicas*, 166(3615), 60-73.
- Florida, Richard. (2005). *The Rise of the Creative Class*. Routledge.
- Forés Miravalles, Anna; Sánchez i Valero, Joan-Antón, i Sancho Gil, Juana M. (2014). Salir de la zona de confort. dilemas y desafíos en el EEES. *Tendencias pedagógicas*, 23, 205-214. Portal de revistes electròniques de la UAM. <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/2080>
- Fournier, Joaquín. (2021). La transformación digital: Un aliado estratégico en la era COVID. *bie3: Boletín IEEE*, 21, 668-683. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957088>

- Fulgueiras, Mariana, i Tello, Cristobal T. (2020). *Gestionar la incertidumbre: La innovación como herramienta para abordar problemas complejos*. Laboratorio de Innovación Pública.
- García-Cabrera, Antonia Mercedes; Álamo-Vera, Francisca Rosa, i García-Barba Hernández, Fernando. (2011). Antecedentes de la resistencia al cambio: factores individuales y contextuales. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, 14(4), 231-246. <https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.02.007>
- Gordon, Floralba. (2011). Reflexiones filosóficas sobre la tecnología y sus nuevos escenarios. *Sophia*, 11, 123-172.
- Hammer, Michael, i Champy, James. (2009). *Reengineering the Corporaion: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Collins.
- Jiménez, Ismael, i Moya, Maria. (2017). La cuidadora familiar: sentimiento de obligación naturalizado de la mujer a la hora de cuidar. *Enfermería Global*, 17, 1, 420-447. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.1.292331>
- Juste, Marta. (2020, juny 8). Ben Hammersley: "Los cambios que predijimos hace 10 años han ocurrido en seis semanas". *El Mundo*. Recuperat 14 maig 2024, de <https://www.elmundo.es/papel/futuro/2020/06/08/5edcc3b3fc6c834e3f8b4658.html>
- Kotter, John. (2012). *Leading Change*. Harvard Business Press.
- Lewin, Kurt. (1951). *Field Theory in Social Science: Selected theoretical papers*. Harper & Brothers Publishers New York.
- Llei 12/2007, d'11 octubre, de serveis socials, DOGC núm. 4990 (2007). Portal Jurídic de Catalunya. Recuperat 14 maig 2024, de <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2007/10/11/12>
- Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, BOE núm. 115 (1982). Portal Jurídic de Catalunya. Recuperat 14 maig 2024, de <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/lo/1982/05/05/1>
- López Peláez, Antonio; Erro-Garcés, Amaya; Pinilla García, Francisco Javier, i Kiriakou, Dimitrios. (2021). Working in the 21st century. The Coronavirus Crisis: A Driver of Digitalisation, Teleworking, and Innovation, with unintended Social Consequences, *Information*, 12(9), 377. <https://doi.org/10.3390/info12090377>
- Pardo del Val, Manuela, i Martínez, Clara. (2005). Resistencias al cambio organizativo: un análisis empírico en cambios reactivos y anticipativos. *M@n@gement*, 8(3), 47-67.
- Payne, Malcolm. (2020). *Modern Social Work Theory* (5th ed.). Bloomsbury Publishing.

- Pelegri Viaña, Xavier. (2017). Als deu anys de la Llei de serveis socials. *Quaderns d'Educació Social*, 19, 78-83. Raco. <https://raco.cat/index.php/QuadernsEducacioSocial/article/view/347975>
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), DOUE núm. 119 (2016). Recuperat 14 maig 2024, de <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>
- Sánchez, Ricardo. (2005). Servicios sociales, complejidad y supervisión. *Educacion Social: Revista de Intervención Socioeducativa*, 40, 83-102.
- Santás García, Jose Ignacio. (2015). *Intervención social: el reto de las TIC en el Trabajo Social*. Universidad de Colima. Recuperat 26 abril 2024, de <https://eventos.ucol.mx/content/micrositios/241/file/memoria/pdf/m3.pdf>
- Schein, Edgar H. (2010). *Organizational culture and leadership*. Wiley.
- Schein, Edgar H, i Schein, Peter A. (2009). *The Corporate Culture Survival Guide*. Wiley.
- Turkle, Sherry. (2011). *Alone Together: Why We Expect More From Technology and Less From Each Other*. Basic Books, Inc.
- Vacas Aguilar, Francisco. (2018). Transformación digital: del lifting a la reconversión. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 10, 135-143. <https://doi.org/10.51302/tce.2018.199>
- Vallellano, María Dolores, i Rubio-Valdehita, Susana. (2018). Carga mental y satisfacción laboral: un estudio comparativo entre trabajadores sociales, educadores sociales y profesoras de enseñanza primaria. *Ansiedad y Estrés*, 24(2-3), 119-124. Elsevier. <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-articulo-carga-mental-satisfaccion-laboral-un-S113479371830071X>

Problemàtica dels Serveis Socials Bàsics a Catalunya. Cronificació de la pobresa: debilitats i amenaces des de la perspectiva del treball social

Problems with basic social services in Catalonia. The chronic nature of poverty: weaknesses and threats from the perspective of social work

Elisa Alegre-Agís¹

ORCID: 0000-0003-3720-7163

Maria Victòria Forns i Fernández²

ORCID: 0000-0003-3938-8172

Recepció: 11/12/23. Revisió: 05/04/24. Acceptació: 06/05/24

Per citar: Alegre-Agís, Elisa, i Forns i Fernández, Maria Victòria. (2024). Problemàtica dels Serveis Socials Bàsics a Catalunya. Cronificació de la pobresa: debilitats i amenaces des de la perspectiva del treball social. *Revista de Treball Social*, 226, 143-167. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.06>

Resum

Aquest article recull el testimoni de treballadores socials (TS) dels Serveis Socials Bàsics (SSB), amb relació a les principals problemàtiques relacionades amb el funcionament intern dels serveis i amb l'exercici de la professió a Catalunya, pel que fa a l'abordatge de la cronificació de la pobresa. La recerca en la qual es fonamenta és de caràcter qualitatiu i els instruments utilitzats han estat l'anàlisi DAFO i les entrevistes semiestructurades a 18 TS, d'arreu del territori, que desenvolupen la seva activitat professional en l'àmbit local, tant en ajuntaments com en consells comarcals. Els resultats posen en relleu els reptes més significatius al

1 Investigadora postdoctoral Juan de la Cierva, Instituto Universitario de Estudios de Investigación de las Mujeres y del Género, Universitat de Granada. Membre del Medical Anthropology Research Center, Universitat Rovira i Virgili. elisa.alegre@urv.cat

2 Professora agregada de Treball Social i Serveis Socials, Universitat Rovira i Virgili (URV). Codirectora de la Càtedra d'Inclusió Social i col·laboradora de la Càtedra d'Estudis Jurídics Locals Màrius Viadel i Martin de la URV. maria victoria.forns@urv.cat

voltant de problemes derivats de la pressió assistencial i de les ràtios de professionals estipulades, com ara: la bretxa digital, la burocratització i l'excés de tasques de gestió i d'administració, la transferència informal de responsabilitats que no són competència dels serveis socials; així com la insuficiència de recursos humans i materials, i el malestar i l'estrès crònic que pateixen les treballadores socials. L'anàlisi se centra en les debilitats i les amenaces que han de superar per tal de garantir el bon funcionament dels SSB, i que afecten de manera directa o indirecta l'atenció vinculada amb la cronificació de la pobresa de la ciutadania objecte d'atenció.

Paraules clau: Pobresa, Serveis Socials Bàsics, treball social, Catalunya.

Abstract

This article sets out the testimonies of social workers of basic social services in Catalonia, focussing on the primary problems related to the internal operation of these services and the practice of the profession in our nation when it comes to addressing the chronic nature of poverty. The research underpinning this paper is qualitative and encompasses a SWOT analysis and semi-structured interviews with 18 social workers from across the region who carry out their professional activity locally at both town and county councils. The findings highlight the foremost challenges arising from the pressure involved with delivering care and the stipulated number of professionals. These include the digital divide; bureaucratisation and excess managerial and administrative tasks; the informal transfer of responsibilities that are not incumbent upon social services; a shortage of human and material resources; and the discomfort and chronic stress suffered by social workers. The analysis focuses on the weaknesses and threats that need to be overcome to ensure the smooth delivery of basic social services. These issues directly or indirectly affect the care intended to deal with the chronic nature of poverty exhibited by the target population.

Keywords: Poverty, basic social services, social work, Catalonia.

Introducció³

La pobresa ha estat un concepte històricament conflictiu en termes de definició, si bé s'ha arribat a alguns consensos, especialment quantitatius. Els posicionaments teòrics –i, per tant, polítics i socials– al voltant d'aquesta categoria han estat desenvolupats des de diferents perspectives en les ciències socials i humanes, on han primat els mètodes quantitius, basats en els ingressos econòmics de la població (Sánchez et al., 2020). Però les definicions no són neutrals, i les investigacions sobre pobresa porten una càrrega valorativa més gran que en qualsevol altre camp, i “cobreix tantes dimensions de la conducta humana i social, que gairebé qualsevol teoria relacionada amb els éssers humans podria afegir un fragment a això que entenem per pobresa” (Øyen, 2009, p. 20).

Tal com afirmen Pirla i Julià (2019), entenem que la cronificació de la pobresa afecta persones que pateixen de manera sostinguda en el temps situacions de precarietat econòmica, que les aboquen inevitablement a la pobresa; atès que es troben en situació de desocupació, per la dificultat d'accés al mercat laboral o amb treballs precaris, que no els permeten garantir la satisfacció de les necessitats bàsiques.

L'estudi que emmarca aquest article aborda la problemàtica específica de la cronificació de la pobresa contextualitzada en el territori català, mitjançant l'experiència de les treballadores socials (TS) dels Serveis Socials Bàsics (SSB). Atès que qualsevol classe d'anàlisi sobre la pobresa oferirà sempre imatges parcials (Øyen, 2009), partim del paradigma del “coneixement situat”, entenent que tota anàlisi està situada, és subjectiva, incompleta en si mateixa, però a la vegada és real, privilegiada i necessària (Haraway, 1995).

La cronificació de la pobresa i la dependència dels serveis socials ha estat una preocupació històrica en la nostra professió, en què ha estat crucial centrar les intervencions socials en les persones per lluitar envers la dependència institucional (Pirla et al., 2019). El treball social ha estat clau en la configuració dels serveis socials (Las Heras, 2019), i possiblement és des dels SSB que les TS tenen un coneixement global més profund, més detallat i holístic de les problemàtiques vinculades a la pobresa i la seva cronificació, donat que aquests són la porta d'entrada als serveis i a l'atenció (Alegre-Agís, 2020, Forns i Alegre-Agís, 2022). Tot i els avanços en matèria de protecció social, tant des de la proliferació de drets, en particular relatiu a prestacions com a drets subjectius (Forns i Alegre-Agís, 2022) i de noves mesures, encara hi ha diversos reptes vinculats a la introducció del neoliberalisme i la introducció d'un model neoassistencialista que

3 Aquest treball ha estat finançat per la Generalitat de Catalunya, dintre del conveni entre el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i la Universitat Rovira i Virgili per al manteniment del “Conveni entre el Departament de Drets Socials i la Universitat Rovira i Virgili per al manteniment de l'Observatori Català de la Pobresa a Catalunya per a l'any 2022”, per a l'any 2022, encarregat a la Càtedra d'Inclusió Social de la Universitat Rovira i Virgili.

entorpeix la labor dels serveis socials i de les TS (Hernández-Echegaray, 2019). Aquests aspectes es tradueixen en diverses problemàtiques en els SSB a Catalunya. Per arribar als objectius del que Barranco (2004) anomena la “qualitat integrada” que articula la qualitat de vida, qualitat del servei i qualitat de vida laboral, cal millorar les organitzacions que ens ocupen, juntament amb el personal, que està cridat a promoure la millora de la qualitat de vida laboral de les TS que els ofereixen els seus serveis. Així, es fa necessari evitar les trajectòries de desqualificació social i de cronificació de les exclusions per evitar l’aprofundiment de la fractura social (Sales, 2017).

Entenem que la pobresa ha de ser abordada com la superposició i interacció de condicions materials, econòmiques i morals, (Spicker, 2009), així com que la “cronificació” no és una qüestió que es pugui plantejar des d’una mirada temporal, com indica l’INE seguint la recomanació de l’EUROSTAT.⁴ Per això, cal una mirada complexa, multidimensional i multicausal, que permeti conèixer de manera actualitzada les problemàtiques que desafien els SSB i les seves professionals.

La destrucció d’ocupació i la reducció dels ingressos en els darrers anys han generat una gran preocupació per a la pobresa; a Catalunya, la crisi iniciada el 2008 no ha generat una pobresa “nova”, sinó que ha consolidat i intensificat transformacions socials iniciades fa més de tres dècades (Sales, 2017), a la qual podem afegir la darrera crisi de la pandèmia per la covid-19.

Algunes dades resulten esclaridores amb relació al fenomen de la pobresa, com les que es presenten a l’informe de la Secretaria Tècnica EAPN-ES (2024) amb relació al seguiment dels ODS de l’Agenda 2030: l’any 2023, aproximadament 12,7 milions de persones (el 26,5% de la població espanyola) estaven en situació de risc de pobresa o exclusió social, cosa que suposa un increment de 0,5 punts respecte de l’any 2022 (40.000 persones més).

La pobresa multidimensional arriba fins al 15%, d’acord amb les dades analitzades entre el 2016 i el 2020. Les persones pobres s’enfronten a múltiples mancances a la vegada, i només entre el 2% i el 10% de la població pateix privacions en un sol indicador concret; la qual cosa comporta que no existeix una única forma de privació compartida per totes les persones pobres. A més a més, presenten al voltant de 10 punts percentuals més de probabilitat de patir alguna privació addicional i fins a 20 punts menys de probabilitat de deixar de tenir una privació existent en relació amb les persones “no pobres”; la qual cosa indica que les privacions tendeixen a interrelacionar-se en el temps (Suppa, 2023).

L’informe de l’Observatori de la Creu Roja de 2017 indica que a Catalunya, de les persones estudiades (1.142), el 40,6% es troben classificades com a “pobresa persistent o de llarga durada”, i el 59,4% en situació de pobresa. I el 41,8% de les persones amb pobresa greu es troben en situació

4 Una persona està en situació de pobresa persistent si està classificada com a tal dins de l’últim any i almenys dos dels tres anys anteriors, segons l’Institut Nacional d’Estadística (s. d.).

de pobresa crònica (Peiró i Velasco, 2017), i aquesta situació s'agreuja entre les persones grans de més de seixanta anys i entre les dones.

Prop de dos milions de persones a Catalunya, un 25,9% de la població, estan en situació de risc de pobresa o exclusió social (Secretaria Tècnica EAPN-ES, 2021). Segons Arauzo-Carod et al. (2023), aquesta xifra suposa unes 60.000 persones menys que l'any anterior però, tot i aquesta millora, també són unes 635.000 persones més que l'objectiu a assolir per l'Agenda 2030. La situació resulta més greu si fixem la mirada en el darrer trimestre de 2022, que tanca amb 133.000 persones vivint en llars sense ingressos a Catalunya (Arauzo-Carod et al., 2023).

Un cop més hem de parlar de la feminització de la pobresa, ja que el risc de pobresa és més elevat en les dones (20,1%) que en els homes (19,7%); per cada 100 homes, hi ha 111 dones en situació de pobresa. Dones d'edat avançada, dones adultes inactives i dones al capdavant d'una llar monoparental són els perfils que marquen la diferència principal en els registres de pobresa en comparació amb els homes (Arauzo-Carod et al., 2023).

La pobresa segueix concentrant-se entre la població menys formada, la probabilitat d'afectació de la pobresa es redueix a mesura que augmenta el nivell d'instrucció de la població (Belzunegui i Valls, 2020). Es fa evident que una de les formes més eficients per mantenir a ratlla el risc de pobresa és generar oportunitats per elevar el nivell formatiu de la població.

La pobresa i la seva cronificació té un impacte evident en els SSB, per això, els objectius de l'estudi qualitatiu, del qual aquí presentem una part, han estat: 1) Elaborar una diagnosi sobre la cronificació de la pobresa a Catalunya des de la mirada dels SSB; 2) Analitzar les principals problemàtiques i reptes sobre la cronificació de la pobresa a Catalunya; 3) Identificar els col·lectius en risc més elevat de patir cronificació de pobresa, així com les dinàmiques, forces socials i lògiques més significatives en aquest fenomen; i 4) Identificar experiències d'èxit dins dels SSB de Catalunya en relació amb l'abordatge de la cronificació de la pobresa.

L'objectiu d'aquest article és presentar els principals resultats sobre les problemàtiques relatives al funcionament intern dels SSB de Catalunya, des de l'experiència de les TS, que impacten en la capacitat de fer front a la cronificació de la pobresa. Des d'una recerca qualitativa, volem aportar coneixement sobre els mecanismes, modus d'organització, formes d'aplicació de les normatives i marcs legals i condicions laborals que conformen l'univers dels SSB a Catalunya, i que formen part de les preocupacions manifestades per les treballadores socials vinculades a l'exercici de la professió.

Metodologia

Aquesta és una recerca mixta, quantitativa i qualitativa, on una part de l'equip va dur a terme l'estudi quantitatiu en relació amb la pobresa a Catalunya, i una altra part, la recerca qualitativa relativa a la cronificació de la pobresa des de la perspectiva dels SSB, en el marc del "Conveni entre el Departament de Drets Socials i la Universitat Rovira i Virgili per al manteniment de l'Observatori Català de la Pobresa a Catalunya per a l'any 2022". En aquest article, presentem una part dels resultats de l'estudi qualitatiu, una metodologia que vol descriure i apropar-se a la significació de les perspectives de narratives de les persones, posant l'èmfasi a comprendre els processos socioculturals, polítics, simbòlics, subjectius... de les problemàtiques socials (Cotán, 2016), i que es caracteritza per ser inductiva, holística i humanista (Taylor i Bodgan, 2010). Inspirada en l'etnografia multi-situada (Marcus, 1995), el treball de camp es va dur a terme en diferents àrees bàsiques de serveis socials (ABSS) de Catalunya, que s'han abordat com a anàlisi de casos. La selecció de les ABSS va tenir en compte criteris de representació dels territoris, incorporant les capitals de província, i amb criteris com rural/urbà, municipi/comarques, i priorititzant els territoris empobrits, seguint els indicadors relatius als índexs de pobresa segons l'estudi quantitatiu que es va dur a terme anteriorment per l'equip de recerca en el marc del mateix conveni (Arauzo-Carod et al., 2023). El contacte amb les professionals s'ha fet a través dels òrgans de coordinació dels serveis socials de Catalunya.

La metodologia qualitativa ens ha permès una pluralitat epistemològica més gran, així com la triangulació de diferents indicadors dinàmics i la percepció subjectiva (Mateo, 2022), basada en l'experiència professional de les TS per identificar i analitzar diferents dimensions del fenomen de la cronificació de la pobresa de les persones usuàries de SSB a Catalunya.

Les tècniques utilitzades han estat l'entrevista individual i la construcció d'un DAFO col·lectiu que detallarem més endavant. Aquest article fonamenta la seva estructura de resultats en les principals aportacions del DAFO col·lectiu, construït per les TS, en relació amb les debilitats i les amenaces internes dels SSB, pel que fa a l'atenció de la cronificació de la pobresa. Si bé la metodologia del DAFO ha estat criticada pel seu origen en les ciències econòmiques i empresarials, és una eina útil de diagnòstic des de la perspectiva d'Oion i Aranguren (2021), quan es combinen els enfocaments apreciatiu i estructural en la seva anàlisi, i s'incorporen categories d'estudi significatives per al treball social.

Així, utilitzem les principals qüestions plantejades per les TS al DAFO per a l'estructura i la identificació dels elements més significatius, combinat amb l'anàlisi de les narratives de les entrevistades, que permeten una aproximació complexa a les problemàtiques dels SSB. És a dir, el DAFO, en aquest cas, permet la identificació de les problemàtiques més destacades per les TS i les entrevistades, la comprensió i anàlisi d'aquestes.

Les entrevistes

Les entrevistes han estat estandarditzades, no programades i semi-estructurades (Comas et al., 2004), permetent l'adaptació del guió en funció de la persona entrevistada. Aquest tipus d'entrevista implica que això estàndard és el significat de les preguntes i que s'adapten a un llenguatge familiar per les entrevistades, però que no hi ha una seqüència única per a totes les entrevistades, podent adaptar l'ordre i les formes en què es pregunta segons les necessitats que plantegi la persona entrevistada (Valles, 2000). La modalitat ha estat semiestructurada, ja que permet també "sortir del guió" en els casos que l'entrevistada introdueixi elements emergents significatius per als objectius de la recerca. Les preguntes de l'entrevista han buscat la recollida de percepcions, opinions i experiència de les participants, així com la reflexió i anàlisi in situ de la persona informant.

Les entrevistes han estat enregistrades per àudio o vídeo (en funció de si han estat presencials o virtuals); mitjançant videotrucada s'han enregistrat amb la plataforma Teams. La durada ha estat d'entre 100 i 120 minuts i s'han transcrit de manera literal per a la seva anàlisi posterior. S'han dut a terme un total de 18 entrevistes a TS (16 dones i 2 homes) amb activitats i trajectòries professionals diferents, de 16 territoris de Catalunya.

Taula 1. Nombre d'entrevistes per comarques i municipis

Nombre de professionals	Municipi	Consell comarcal	Total
	10	8	18

Font: Elaboració pròpia.

Taula 2. Municipis i comarques on s'ha dut a terme el treball de camp

Municipis	Comarques
Barcelona	Baix Penedès
Sta. Coloma de Gramenet	Baix Ebre
Manresa	La Noguera
Canovelles	Solsonès
Premià de Dalt (2 prof.)	Alt Urgell (2 prof.)
Tarragona	Alt Empordà
Reus	La Selva
Lleida	
Girona	

Font: Elaboració pròpia.

Taula 3. Anys d'experiència professional de les TS

Anys d'experiència	Nombre de professionals
Menys de 5 anys	1
De 6 a 10 anys	2
D'11 a 15 anys	3
De 16 a 20 anys	6
De 21 a 25 anys	3
Més de 25 anys	3
TOTAL	18

Font: Elaboració pròpia.

Taula 4. Desenvolupament de l'activitat professional de les TS

Servei	Nombre de professionals
Primera acollida i tractament - derivació - promoció social	12
Unitat de tractament	2
Servei de tractament i dependència	1
Directora, cap o coordinadora d'equip	3
TOTAL	18

Font: Elaboració pròpia.

El DAFO

Les aportacions dels DAFO de les TS dels SSB ens han permès recollir informació complementària a l'obtinguda amb les entrevistes, a la vegada que sintetitzada i prioritzada per les TS en termes d'importància i significació sobre les diferents dimensions de la cronificació de la pobresa. L'elaboració del DAFO era voluntària i les professionals l'enviaven a posteriori de l'entrevista per escrit, garantint així el temps necessari per fer una reflexió tranquil·la, que permetés una anàlisi que reflectís la realitat, sobre les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats, tant externes com internes, del servei. Cadascuna de les TS han fet el DAFO amb relació al servei i lloc de treball. Algunes de les participants han dut a terme el DAFO de manera individual, i altres ho han fet amb una altra companya de feina o en grup amb el seu equip; aquesta ha estat una elecció de les TS, que ens ha permès aconseguir una visió global i de conjunt. En aquest article, utilitzem les dimensions relatives a les debilitats i amenaces que hem

anomenat “internes”, i que engloben tant el servei específic de treball, així com altres administracions i serveis amb qui tenen relació i coordinació.

L'anàlisi de dades

L'anàlisi de dades es va dur a terme mitjançant el buidatge de la informació en un Excel, organitzada en quatre blocs diferenciats per a l'organització de les categories d'anàlisi. Bloc 1: SSB en l'àmbit intern; bloc 2: context i necessitats detectades; bloc 3: col·lectius atesos; bloc 4: aportacions dels DAFO. En cadascun dels blocs es van ubicar els diferents segments corresponents a l'arbre de codis en funció de les categories analítiques tant prèvies com emergents. Les categories analítiques, en l'àmbit global, han versat sobre qüestions lligades a la situació de cronificació de la pobresa, a les dificultats per abordar-la en els àmbits intern i extern del servei, les polítiques públiques, els factors socioculturals i interseccionals que poden incidir en aquesta situació, així com a la identificació de les poblacions i els col·lectius més vulnerables o en risc de patir cronificació de pobresa del territori català. Aquestes s'han establert a partir de la lectura prèvia de les entrevistes de les dues investigadores que han dut a terme l'estudi qualitatiu, tenint com a guia les dimensions recollides al guió de les entrevistes, així com identificant categories emergents.

Dimensions ètiques i legals

Aquest estudi ha seguit els criteris COREQ per a entrevistes qualitatives (Tong et al., 2007). Totes les participants van rebre el document informatiu de la recerca, una explicació prèvia a l'entrevista del procediment de tractament de les dades i van signar el consentiment informat. Les participants han rebut un esborrany previ del tractament de les dades i de les seves narratives per tal de revisar i donar la seva conformitat al redactat final. Tot el procediment metodològic del treball de camp i realització de l'anàlisi compleix amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades personals: Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Resultats

Per tal de facilitar l'exposició i la comprensió dels elements identificats al DAFO, els resultats s'organitzen basant-se en els elements categoritzats en funció de les qüestions que les TS han destacat, que han estat repetides (i valorades, per tant, com a rellevants i significatives per a la pràctica del treball social en els SSB) i que han estat triangulats amb la informació proporcionada a les entrevistes. S'han aglutinat les debilitats i les amenaces, ja que s'ha trobat que, si bé es tracta de dimensions epistemològicament diferents, existeix una coincidència en el contingut de les problemàtiques que posen en relleu. Si bé les TS han diferenciat aquestes

dimensions, en aquest article hem recollit les categoritzacions més rellevants i significatives per al treball social, que es poden comprendre com a elements problemàtics que incideixen negativament per pal·liar i enfrontar com a servei i professionals la cronificació de la pobresa de les persones usuàries. Així, les debilitats i amenaces internes relatives a les dimensions pròpies del servei s'han categoritzat en: 1) Condicions laborals, gestió dels recursos humans, i salut laboral; 2) Coordinació i comunicació interna i amb altres organismes i serveis; 3) Competències i transferència de responsabilitats; 4) Burocràcia i gestió administrativa; 5) Marc legal i polític.

Condicions laborals, gestió de recursos humans

Pel que fa a aquesta qüestió, les TS han identificat la sobrecàrrega de feina i l'alta pressió assistencial, conjuntament amb les retallades de personal als SSB, destacant el sentiment de “sobrecàrrega laboral generalitzada”, i que “la demanda s'ha duplicat amb la covid” (TS8). Expliquen que la manca de recursos humans i canvis constants en la plantilla, la inestabilitat i temporalitat, dificulten els processos d'intervenció perquè no poden (...) consolidar un vincle amb les persones usuàries i conèixer d'una manera integral les situacions i el context comunitari, elements fonamentals per a una adequada intervenció centrada en la persona (Fernández, 2011; Benito et al., 2016; Martínez, 2013).

A aquesta qüestió afegeixen la reduïda presència de perfils d'altres disciplines professionals al treball social, com educadores socials, psicòlogues, juristes, mediadores interculturals, entre d'altres, que consideren cabdals per tal de poder dur a terme intervencions comunitàries i interdisciplinàries, necessàries per donar resposta a la multidimensionalitat dels problemes socials (Rodríguez, 2015) lligats a la pobresa. En paraules seves, indiquen que “calen més professionals, però si l'organització no es mou, cronifiquen el mateix, com deia Marco Marconi” (TS8), a més destaquen que “moltes situacions es cronifiquen en primera acollida” (TS4). Cal tenir en compte que les ràtios estipulades d'educadores socials són de 2 per cada 15.000 habitants i actualment es troba (dades de 2020) en 1,92, per sota de l'estipulat al mapa de serveis socials de Catalunya.

En el cas dels altres perfils professionals, per a la major part dels serveis de la cartera s'indica que es disposarà de prou professionals en nombre i perfil per a la prestació dels serveis. Les TS, en aquest cas, consideren que en SSB aquests no resulten suficients per garantir un servei de qualitat, universal, eficient i eficaç.

En relació amb la salut laboral, expliquen que la sobrecàrrega de feina es tradueix en moltes ocasions en l'anomenada síndrome del *burnout*, expressant que suposa “una sobrecàrrega extraordinària” (TS13), que “costa molt gestionar l'estrès, conviure amb la càrrega emocional d'atenció als malestars de la ciutadania” (TS5). Concretament, parlen d'angoixa, per exemple, en relació amb el temps d'atenció: “tenim un quart d'hora per entrevista, si dediquem més temps la llista d'espera s'incrementa 15 minuts i et genera angoixa, no et permet fer una intervenció de qualitat

i et sap greu. No pots oferir tot el que necessita la persona. Si t'allargues una mica, la resta s'han d'esperar, i tot angoixa" (TS13).

La síndrome del *burnout* és conseqüència de l'estrès crònic en les professionals del treball social (Tonon, 2007), fruit d'elements externs al subjecte, lligats al context social de la professió, la relació amb el lloc de treball, la manca de recursos, les relacions laborals i la precarietat laboral (Barrera et al., 2015), així com al debilitament de l'estat en polítiques socials, la burocratització i el ressorgiment de l'assistencialisme (Domínguez i Jaureguibehe, 2012).

Tot i l'existència del servei de supervisió, les TS troben a faltar espais per a la seva pròpia gestió emocional, expressant que

ens hem de cuidar i ens manquen espais d'autocura (...). En els darrers anys comencen a haver-n'hi i resulta essencial per a l'equip (...). És tanta la càrrega emocional que anem rebent diàriament que poder tenir un espai on compartir, recolzar-te i demanar ajuda és necessari. És crucial el treball de cura de l'equip, ja no en l'àmbit personal, com de cura de l'altre. És bàsic (TS5).

Aquests espais són essencials per a un bon desenvolupament de la professió, donat que la cura i el benestar de les professionals impacta directament sobre la capacitat i qualitat de la intervenció sobre les persones usuàries (Puig, 2009, 2011, 2017).

Les professionals també destaquen les qüestions relacionades amb els espais físics, com despatxos poc privats per atendre les persones, o bé espais compartits en els quals sovint pateixen interferències que no permeten atendre adequadament la ciutadania. Un altre problema al qual fan referència és la sensació d'inseguretat derivada de la ubicació dels espais d'atenció en instal·lacions, com ara centres cívics, en els quals tot sovint es troben soles.

Coordinació i comunicació interna i amb altres organismes i serveis

Sobre la coordinació i comunicació interna i amb altres organismes i serveis, les TS fan referència a dues dimensions específiques: d'una banda, al fet que la coordinació entre els diferents departaments del mateix ens és insuficient, i expressen que "necessitem poder parar i reflexionar" (TS11), atès que manca "un espai de coordinació i de supervisió" (TS1), encara que malgrat això asseguren que "ho intentem (...), fem coordinacions setmanals (...), aquest espai sempre el guardem" (TS7), posant en relleu la importància d'aquest baluard. Així i tot, "de vegades costa trobar el temps i això genera una mica d'ansietat i angoixa" (TS13). De l'altra, existeix una manca de coordinació i comunicació amb altres organismes públics i privats, que o bé són inexistents o bé resulten insuficients. Aquest dèficit té conseqüències per a les persones usuàries, provocant una fragmentació de l'atenció que impacta sobre la qualitat de l'atenció i acaba tenint greus conseqüències per a la qualitat de vida de les persones ateses i en el seu entorn immediat

(Arza i Carrón, 2014). A tall d'exemple, les TS proposen més coordinació i millor de tot el conjunt d'administracions que tenen competències en matèria d'habitatge: "en el tema de l'habitatge hi ha una problemàtica molt gran, no només en l'àmbit d'ajuntament sinó entre altres administracions. Cal que treballin plegats ajuntaments, Generalitat, estat, tercer sector" (TS5). També, que cal "més coordinació amb altres organismes, fer polítiques d'ocupació per incrementar la capacitat del SOC" (TS10).

Afirmen que aquesta problemàtica esdevé d'una combinació de factors, com la sobrecàrrega assistencial a serveis socials, ja que "la Primària està saturada i ningú veu que no ho podem assumir tot" (TS2), però també a la resta d'institucions i serveis en el marc del sistema de benestar, com salut, educació o Seguretat Social. Reclamen que es donin les condicions adequades per a l'establiment d'espais de trobada, coordinació i comunicació que promogui el treball en xarxa, la interdisciplinarietat, entre altres qüestions bàsiques que, si bé es donen per fetes, estan molt lluny d'assolir-se. La tensió assistencial amb la qual treballen les professionals, les obliga a l'assistència a la ciutadania, renunciant als espais de coordinació i de reflexió sobre l'acció. En tot cas, això provoca que l'atenció es vegi també condicionada, i "el dia a dia és anar apagant petits focs. Sí que millores la vida de la persona, però no canvies realment la situació" (TS11).

Competències i transferència de responsabilitats

La discussió sobre les competències i la transferència de responsabilitats ha estat recurrent i molt significativa al DAFO i al llarg de les entrevistes. Les TS assenyalen que no es tracta d'una qüestió de percepció sinó de fets concrets que comporten una càrrega administrativa i de gestió molt gran, conseqüència de la transferència formal, però especialment informal des d'altres sistemes com el de salut, educació i, en especial, de Seguretat Social. Les professionals es refereixen concretament a transferències de gestió i d'administració d'ajudes socials que no són pròpies de serveis socials. La TS12 ho manifesta de la manera següent:

Som el calaix de sastre, ho rebem tot i fem, i fem. El que no poden resoldre altres arriba a SSB, l'Ingrés Mínim Vital, ens el deriven a nosaltres, i no som gestors, no hi ha consciència de quina és la nostra situació, "ja t'ho farà l'assistenta", tant se val si parlem de prestacions de la Seguretat Social, d'Hisenda, del SOC o altres. Com que nosaltres ja estem acostumades a treballar així *in extremis* i anar fent, anem assumint, assumint, i dius, que potser no ho hem d'assumir tot, però tenim aquest tarannà. (...) Hi ha coses que no ens pertanyen (...) però ho acabem tramitant perquè ens ho deriven directament (TS12).

Una altra professional explica el mateix problema:

Jo estic molt enfadada amb les altres administracions, Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), Seguretat Social, l'INEM, el SOC... estan tanca-cades, jo truco i és impossible i la gent et diu, *bueno tú sabrás cómo hacerlo*

(...) No entenc per què aquests serveis no treballen amb normalitat i això ens està afectant a nosaltres (TS13).

També fan referència a altres qüestions com ajudes relatives a l'habitatge, o a la gestió de casos de salut que es transfereixen com a "casos socials". Indiquen, a més a més, problemes derivats de la bretxa digital provocada per l'excessiva digitalització dels mecanismes per a les tramitacions d'ajudes com l'Ingrés Mínim Vital (IMV), "ara tot és de manera telemàtica, és clar, i les nostres usuàries no tenen recursos per poder presentar documentació per aquesta via i ho acabem resolent des de serveis socials" (TS1). L'articulació de l'IMV ha provocat autèntics allaus de persones que s'han adreçat als SSB per tal de rebre l'acompanyament i orientació necessàries per tramitar l'ajuda, atès que la Seguretat Social ha desistit de les funcions que li són pròpies:

La gent que no té certificats digitals, tot s'ha de fer en digital, hi ha gent que no té ni e-mail i els hi has de fer. I estic allà amb l'usuari descarregant les dades fiscals per fer tràmits, i això ens treu molt de temps. Hi ha d'haver un pla B perquè no saben, no poden, o no tenen ni ordinador. La bretxa digital ens genera molt de malestar entre nosaltres, podries estar fent plans de treball i estàs fent això (TS13).

El problema, indiquen, és que aquestes tasques resten temps del que elles consideren que és la seva feina professional com a TS. Senten que estan assumint la funció de "gestores i administratives", o simplement tramitadores de recursos. La insatisfacció professional es fa present i deriva en angoixa, frustració i preocupació per no poder desenvolupar-se com a tècniques qualificades i expertes en elaboració de diagnòstics, planificació, acompanyament en processos de canvi... Una d'elles assegura que "estem desaprovades, quan veig l'agenda de primera acollida, què he fet: donar formularis, ajudar a activar la signatura digital, imprimir documents, acompanyar en les tramitacions de documentació... estem desaprovades" (TS3).

En aquest sentit, si bé la gestió forma part de les competències de les TS en el marc dels serveis socials, cal més innovació en la gestió i la participació i responsabilització dels altres organismes (Santás, 2018) per tal que l'exercici de la professió es pugui desenvolupar de manera efectiva i eficient. Com indica Mestres (2018), els serveis socials són valorats i apreciats, però no sempre dignificats ni reconeguts per la resta de l'organització. Despertem poc interès i se'n desconeix la finalitat i la importància de l'acció que duen a terme, especialment si no fan soroll i mantenen el malestar social a ratlla.

Burocràcia i tramitacions

Les problemàtiques esmentades a l'apartat anterior es troben íntimament lligades amb la categoria de burocràcia i tramitacions. El pes que actualment ocupa la tramitació de recursos, o la gestió i articulació

d'aquests, perjudica el desenvolupament de metodologies d'intervenció necessàries i pròpies de la professió: "el treball grupal i el treball comunitari el tenim molt desaprofitat, no tenim opcions (...), tenim tanta part administrativa que de vegades resulta impossible fer altres coses". Concretament, les TS assenyalen les següents problemàtiques com a debilitats del mateix sistema:

1. Ajuts com la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) i l'IMV tenen sistemes i mecanismes excessivament burocratitzats i digitalitzats que dificulten les tramitacions tant per a les persones usuàries dels serveis com per a les professionals. L'excessiva quantitat d'informes d'acreditació de la situació dels casos com un element burocràtic entorpeix el treball, i no caldria, atès que aquestes tasques les podrien assumir altres perfils tècnics:

Hem d'acreditar l'empadronament de les persones... Potser fem 10 o 12 tipus diferents d'informes que només són acreditacions per justificar, per certificar que la persona és pobre (...). Tota aquesta tasca burocràtica la fem des dels serveis socials, i no l'hauríem de fer les TS, per a això no cal un tècnic social! (TS15).

2. Denuncien la lentitud en la resolució de les demandes de prestacions a causa de l'excés de burocràcia i d'una gestió ineficient dels temps per part de l'administració que es pot considerar gairebé estructural. Tot això condiciona l'atenció que les professionals poden dispensar a les persones usuàries. La temporització dels procediments de l'administració entorpeix el treball d'intervenció amb les persones, generant desídia i frustració en els i les usuàries:

Els tràmits d'ajut de deute... abans funcionaven molt bé, però ara poden trigar més d'un any, més d'un any!... Quan tu entregues la documentació, allò ho volen actualitzat, i te la tornen a demanar o li tornen a demanar a la persona. Això implica que la persona porti la seva documentació, torni a parlar amb la propietat, li han de tornar a signar papers; i vol dir una altra vegada passar vergonya. És que de vegades la gent ho deixa estar. Per què? Perquè les persones pobres també tenen vergonya i també se senten indignes de moltes situacions per les quals se'ls fa passar, i no passa res, no? Tot això, qui ho pensa? L'Administració no ho pensa... (TS16).

Respecte a la RGC o l'IMV adverteixen que els mecanismes de funcionament provoquen incongruències en el sistema:

L'IMV i la RGC com a idea, com a filosofia o ideologia, es superposen, però després falla el procés de tràmit. Tot és qüestió dels temps [...] si tu demà trobes una feina no passa res, ves a fer la feina, ni que sigui una setmana i l'endemà de deixar la feina tornes a tenir la RGC... Això és en teoria. Però, si després de tota la burocràcia, resulta que la persona deixa la RGC per agafar una feina d'una setmana, perdrà la renda durant un mes, així doncs les persones decideixen de no agafar-la. Per tant, ja entrem (...) en les incongruències del sistema (TS15).

L'excessiva burocratització i la manca d'agilitat en la gestió, així com la poca adaptabilitat a les particularitats de les persones beneficiàries, redueix les possibilitats de garantir a tota la ciutadania uns ingressos per poder fer-se càrrec de les necessitats essencials pròpies i de les seves famílies.

3. En aquesta mateixa dimensió de les debilitats ubiquen les dificultats derivades de les gestions telemàtiques, tant per a les TS com per a les persones usuàries, ja que en els darrers anys s'han produït canvis en els sistemes digitals i virtuals de treball que en alguns casos han entorpit més que alleugerir o facilitar el treball en aquest sentit. La bretxa digital afecta justament les persones més vulnerabilitzades, com persones immigrades amb dificultats lingüístiques o sense competències digitals o la manca d'equipaments per poder dur a terme tramitacions. Caldria considerar també el col·lectiu de la gent gran, que requereixen una digitalització accelerada a la qual no sempre poden adaptar-se. La incorporació de les noves tecnologies deixa en evidència especialment les persones més vulnerables, que poden augmentar la seva bretxa digital, generant grans desigualtats en l'accés a l'atenció social (Puig, 2020). També denuncien que no es disposi de serveis específics que facilitin suport a les persones usuàries per fer tràmits per via telemàtica en altres organismes, qüestió que ajudaria molt a descongestionar els SSB.

L'impacte de la burocratització ha estat una qüestió molt esmentada per les TS, coincidint amb les anàlisis en aquesta matèria que indiquen el burocratisme com un factor determinant (sumat a problemes pressupostaris i pressió assistencial) que limita l'eficàcia dels serveis socials, provocant un augment del control en la intervenció social que en minva els fonaments (Montagud, 2016). Ja fa més de vint anys, Jiménez (2002) indicava que el component burocràtic en les organitzacions de serveis socials ha estat útil per reduir la incertesa, millorar l'eficàcia, l'eficiència i per assegurar objectivitat i igualtat en el tracte a la ciutadania; no obstant això, la burocràcia s'ha convertit en el fi més que en el mitjà en aquestes organitzacions, fent-les més rígides i insensible als canvis i debilitant els elements més innovadors. De fet, Idareta i Ballesteró (2013) indiquen que en els contextos altament burocratitzats el TS ha deixat de regir-se pels principis ètic-tècnic-epistemològics humanitzants i humanitzadors que el caracteritzava, per fer-ho a partir de les exigències imposades pel deshumanitzant i deshumanitzador sistema burocràtic-administratiu. Aquestes apreciacions sobre el paper i l'impacte de la burocràcia i l'excés de tràmits i "paperassa" coincideix amb les sensacions que manifesten les TS que estan simultàniament desaprovechades per fer la seva feina i excessivament aprofitades per a altres tasques, fins i tot d'altres organismes i institucions, explicant que tot això "també afecta els usuaris, no caldria haver d'invertir tant de temps amb tanta paperassa per poder fer la nostra feina. Omplir un IMV ho pot fer qualsevol tècnic" (TS12). I la intervenció des de l'emergència i l'excessiva burocràcia allunya les professionals de "l'essència del treball social" (TS8).

Marc legal i polític

En el bloc del marc legal i polític, les professionals fan referència a tres qüestions fonamentals. Per una banda, consideren que la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya es troba desfasada, donat que aquesta és del 2007 i amb posterioritat hem patit dues grans crisis, la crisi immobiliària i popularment coneguda com la "crisi del totxo", de la qual encara consideren que moltes persones no s'han recuperat i justament formen part d'aquesta població entesa com a cronificada en la pobresa (especialment aturats/des de llarga durada i majors de cinquanta anys); i la crisi del 2019 conseqüència de la pandèmia. Així, consideren que la llei hauria de renovar-se atenent les noves realitats i les transformacions de les necessitats de les persones. Com indiquen Pelegrí et al. (2015), aquesta sensació de malestar vinculada a la crisi del 2008/09 ha provocat enormes sentiments i percepcions de frustració en les professionals als serveis socials. La crisi de la pandèmia derivada de la covid-19 a Espanya, segons Morcillo, ha tingut un gran impacte en les desigualtats socials provocades per la situació econòmica, laboral, d'estatus migratori, de gènere, d'ètnia o de diversitat funcional, entre d'altres. El problema principal rau en el disseny de les mesures que limiten la seva cobertura, i en la implementació de les polítiques socials, és a dir, en la capacitat institucional perquè les decisions de les polítiques públiques es facin realitat en el terreny (2022). Sobre aquesta matèria, cal una renovació de les lleis de serveis socials de manera general, i reconèixer els serveis socials com un dret fonamental a la Constitució espanyola, per tal de consolidar l'estabilitat dels serveis socials (Hernández-Echegaray, 2019).

En segon lloc, amb relació al problema de la burocràcia, les TS fan referència a la rigidesa dels requisits envers les excepcionalitats. Així, doncs, adverteixen que determinats organismes fan lectures rígides de les normes, evidenciant manca de flexibilitat i d'adaptabilitat a les necessitats i als contextos de les persones, una qüestió que consideren que s'hauria de poder tenir en compte atesa la variabilitat i heterogeneïtat de situacions que cal abordar. Cal considerar les situacions d'excepcionalitat que afecten persones o famílies, i situacions que necessiten ajudes específiques, però la lectura rígida de les normes, lluny de donar resposta a la diversitat, tendeix a homogeneïtzar, deixant al marge a una part de la ciutadania i limitant que es pugui beneficiar de determinades ajudes.

Finalment, consideren que hi ha una qüestió administrativa de funcionament i organització dels serveis socials, que afecta principalment els SSB, i que és la manera en què s'organitzen i estableixen les ràtios de professionals, donat que consideren que no s'ajusta a la situació real i a les particularitats contextuais i locals socioeconòmiques i sociodemogràfiques dels municipis o territoris. La cartera de serveis socials estableix una ràtio de 3 TS per cada 15.000 habitants, per als SSB, però per a moltes professionals caldria posar l'accent amb altres variables més enllà del nombre d'habitants. Amb relació a aquesta qüestió, les TS asseguren que cal més personal i que "les ràtios han quedat obsoletes" (TS16). Asseguren que

“més del 50% de la demanda (...) es tracta de gent que no està censada i que no compten. Gent que no té papers, no estan al padró, gent que atenem igualment, però que no es tenen en compte” (TS16), que “Amb les ràtios desactualitzades no es tenen en compte les necessitats dels municipis menors per nombre d’habitants i crec que són coses que estan en joc” (TS10). Les TS consideren que aquestes tipologies no es tenen en consideració a l’hora d’establir els indicadors que marcaran la ràtio de professionals. En aquest sentit, és fonamental que les carteres de serveis socials s’adeqüin a les necessitats dels territoris per arribar als nivells de qualitat requerits, tenint en compte l’adaptació de les ràtios, les condicions materials, funcionals i els equipaments (Bayarri, 2006). Les dades més actualitzades del mapa de serveis socials de la Generalitat de Catalunya a 2020 ens indiquen que les ràtios de 3 per cada 15.000 a les àrees bàsiques de serveis socials la ràtio és de 3,26; en aquest sentit han millorat, per exemple en relació amb les dades de 2014, on estaven lleugerament per sota amb un 2,88 (Martínez et al., 2017). Tot i aquestes dades, les TS asseguren que no hi ha una adaptació realista al context local.

Conclusions

Els SSB són la porta d’entrada de la ciutadania al sistema de serveis socials, l’espai que atén les persones en risc més gran d’exclusió social, així com la part del sistema que té més contacte i coneixement sobre les situacions de pobresa i la seva cronificació i els col·lectius més vulnerables, que permet a les professionals una mirada global i holística de les persones i de la comunitat.

Hem posat en relleu algunes de les problemàtiques més significatives que afecten segons les TS els SSB i que estan impactant en la qualitat de l’atenció en relació amb la cronificació de la pobresa. Es tracta de qüestions internes que de manera directa o indirecta transformen la mateixa pràctica del treball social en el marc dels serveis socials, i que les professionals consideren que cal que siguin revisades i abordades pel sistema amb deteniment, per tal de caminar cap a una millora dels serveis, de les seves condicions de treball, i de la qualitat de vida de les persones ateses.

Les dimensions del funcionament dels SSB que preocupen les TS són les condicions laborals i la gestió dels recursos humans, així com la seva pròpia salut laboral, la coordinació i comunicació tant interna com amb altres organismes i serveis, la transferència de competència de responsabilitat per part d’altres organismes públics de manera informal, la burocratització i l’excés de treball de gestió i administratiu, i algunes qüestions vinculades a l’aplicació del marc legal relatiu a les prestacions de serveis socials i la interferència que pot generar el marc polític en el qual es troben immersos els SSB, en l’àmbit local especialment.

Les condicions de treball són un element crucial per al bon desenvolupament del treball social, com indica Barranco (2004): per poder ajudar altres persones i oferir un servei de qualitat i eficaç, és necessari que

les treballadores que presten els serveis tinguin unes condicions adequades, amb satisfacció professional, suport social laboral i evitar el *burnout*. Les TS asseguruen tenir una alta implicació i compromís vocacional amb el treball, un treball que resulta molt satisfactori quan ajuden i veuen les transformacions positives que generen en les persones. Tot i això, troben que les condicions concretes de sobrecàrrega i estrès a les quals han de fer front generen malestars que no tenen tant a veure amb la relació amb les persones usuàries, com amb el relatiu a les impossibilitats o barreres del mateix sistema. Les TS donen per fet que la pràctica del treball social implica gestionar emocions per l'alta vulnerabilitat i exclusió social amb les quals han de treballar; tanmateix, asseguruen que es podria alleugerir i augmentar la capacitat de resolució i gestió d'aquesta dimensió amb una millora de les seves condicions laborals. Aquestes millores van en la línia de revisar els criteris de les ràtios de TS per cada 15.000 habitants, que tinguin en compte el context local, per tal d'adequar-los a la diversitat de realitats socials del país. També indiquen que una presència més gran d'altres perfils professionals milloraria la seva capacitat de desenvolupar intervencions multidisciplinàries, comunitàries i centrar una part de la seva feina en la prevenció i en la participació ciutadana.

Seguint a Aguilar et al. (2012), de vegades la intervenció comunitària s'ha desenvolupat com una línia d'acció separada dels serveis socials d'atenció primària; seria útil concebre el treball comunitari com una eina transversal a tots els programes per complementar les intervencions individuals o familiars amb objectius articulats. En aquest sentit, les TS expressen la seva preocupació al voltant d'una metodologia d'intervenció que des de fa anys ha estat menystinguda a serveis socials, per manca de recursos a la seva disposició, per la precària comunicació i coordinació amb altres organismes públics del sistema de benestar, així com per la successió de crisis que arrosseguem, la crisi econòmica mundial del 2008-2014 i la crisi de la covid-19, que han incrementat la demanda i han canviat les necessitats de les persones. En aquesta línia, consideren necessari fer una aposta global, integral i estructural cap a la intervenció comunitària, especialment en termes de prevenció i participació per tal de descongestionar el que elles manifesten de manera reiterada: "l'atenció de les emergències se'ns menja el dia a dia", i dediquen una part important dels seus esforços a respondre a una demanada que ha provocat l'hegemonització de la intervenció individual, i subalternitzat la grupal i comunitària.

De fet, el treball comunitari hauria de permetre desenvolupar la capacitat d'interlocució i negociació amb agents implicats en la participació en serveis socials (Aguilar et al., 2012). Però si aquesta interlocució no es fa des d'un treball en xarxa amb altres disciplines, en col·laboració amb el teixit d'organismes i institucions públiques i de manera estructural, sedimentada i formalitzada, els serveis socials continuaran assumint en soledat els reptes de la societat actual, cosa que agreujarà encara més la situació de sobrecàrrega laboral i contribuirà a cronificar els malestars de les professionals.

Les condicions laborals, juntament amb l'absent o deficitària comunicació i coordinació amb altres organismes, preocupen de manera especial les TS, que consideren un problema vinculat a la transferència de responsabilitats i tasques que no són pròpies de serveis socials, i que es duen a terme des d'un espai intersticial entre la formalitat i la informalitat. Aquest fenomen succeeix per diversos motius: per la sobrecàrrega que tenen altres serveis públics, pel desconeixement del que fan exactament els serveis socials en general, i els SSB en particular; així com pel desconeixement de la pràctica del treball social; i per la manca de recursos i la falta de presència de la figura professional del treball social en serveis que formen part d'altres sistemes. D'aquesta manera, així com en el sector salut i educació és més habitual trobar treballadores socials que alleugereixen la transferència cap als SSB, fent d'enllaç de manera directa cap a serveis socials especialitzats o fins i tot s'encarreguen de tramitacions i gestions de prestacions, no és així en el cas particular de la Seguretat Social. Aquest ha estat l'organisme que més s'ha identificat com a "transferidor" de casos cap a serveis socials de manera informal, donat que no són derivacions clares de casos susceptibles de ser atesos des dels SSB. Així, doncs, aquestes transferències poden estar motivades per la manca de professionals o perfils tècnics que puguin donar suport i acompanyament a les persones que plantegen situacions específiques, com ha estat el cas de la tramitació de l'IMV. Les TS conclouen que és precisament amb la Seguretat Social amb qui menys capacitat de coordinació i comunicació tenen per tal de solucionar problemes.

Arza i Carrón (2014) indiquen que els espais de confluència entre el sistema sanitari i social són particularment confusos quan no hi ha una coordinació adequada entre ambdós sistemes, generant un impacte negatiu en la qualitat de l'atenció prestada, amb conseqüències per a la qualitat de vida de les persones ateses i el seu entorn. Aquesta premissa podem traslladar-la als espais de confluència entre el sistema de serveis socials i altres com educació i Seguretat Social. La manca de mecanismes de derivació normativitzats, formals i clarament establerts complica encara més la relació entre sistemes. Les TS proposen la incorporació de la figura professional de la treballadora social en el sistema de la Seguretat Social. Cal que tots els sistemes i les seves administracions coneguin millor quines són les funcions tant dels serveis socials com del treball social. Les TS consideren que són les grans desconegudes del sistema; ara bé, tothom les reconeix com el "calaix de sastre" on derivar els casos més complexos o aquells en els quals el circuit d'atenció no està prou ben definit.

Aquest traspàs i transferència de tasques augmenta encara més la burocratització que afronten les professionals en el dia a dia, i que s'ha normalitzat com la pròpia del sistema i de l'administració pública en general, de la qual no s'escapen els SSB. És comuna la definició de les professionals del treball social com a agents de canvi; de fet, és això el que s'entén com a innovació social (Alonso i Echeverría, 2016). Però, en aquest sentit, les TS manifesten que hi ha pocs espais per "aturar-se i pensar", espais per poder crear nous projectes, accions, diagnòstics comunitàries i

per a la recerca aplicada en els serveis. En aquest sentit, les TS se senten desaprofitades, perquè aquesta essència de la professió del treball social es troba “tapada” per la gestió, administració i burocràcia.

És per això que indiquen la necessitat de transformacions en el marc legislatiu i polític, atenent que, per una banda, la Llei de serveis socials està obsoleta, o poc adequada a la nova realitat, donat que han passat dues grans crisis socioeconòmiques que han afectat la realitat social de les persones usuàries del sistema de serveis socials. En aquesta matèria indiquen també que és necessària una garantia que faci prevaldre els criteris tècnics i professionals de les treballadores socials davant els canvis polítics, tant en l'àmbit autonòmic com municipal. Aquesta “inestabilitat” que com a mínim es dona cada quatre anys, especialment a escala local, afecta al desenvolupament d'iniciatives, projectes i accions, que queden a la deriva ideològica de les figures polítiques.

El treball social es va desenvolupar al mateix temps que es construïa l'estat de benestar, especialment lligat a la creació dels serveis socials, on les professionals del treball social van assumir un paper significatiu per a la seva consolidació, que ha generat una estreta identificació entre treball social i serveis socials, tot i tractar-se d'una professió amb entitat tècnica i científica independent (Correa, 2009). Les treballadores senten que la institucionalització i burocratització de la professió posa en risc l'essència del treball social, una qüestió que les preocupa, i és per això que lluiten per no perdre-la i continuen treballant des de la implicació, el compromís i la vocació professional.

Referències bibliogràfiques

- Aguilar Hendrickson, Manuel; Llobet Estany, Marta, i Pérez Eransus, Begoña. (2012). Los servicios sociales frente a la exclusión. *Zerbitzuan*, 2012, 51, 9-26. <http://dx.doi.org/10.5569/1134-7147/51.01>
- Alegre-Agís, Elisa. (2020). Estudio preliminar. La estructura de los servicios sociales en Cataluña. Dins Maria Victòria Forns Fernández (Ed. Lit.), Claudia María Anleu Hernández (Coord.) i Marina Rodríguez Beas (Coord.), *La protección jurídica de la atención a las personas en materia de servicios sociales: Una perspectiva interdisciplinar* (p. 271-284). Atelier.
- Alonso Puelles, Andoni, i Echeverría Ezponda, Javier. (2016). ¿Qué es la innovación social? El cambio de paradigma y su relación con el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo social*, 29(2), 163-171. <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.51752>
- Arauzo-Carod, Josep Maria, Farré Bravo, Albert, i Valls Fonayet, Francesc. (2023). *Diagnosi social de Catalunya 2022: L'estat de la pobresa*. Generalitat de Catalunya, Departament de Drets Socials. Recuperat 22 maig 2024, de https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/08inclusio_social/diagnosi_social_catalunya_2022/Diagnosi-social-de-Catalunya-2022-final.pdf
- Arza Porras, Javier, i Carrón Sánchez, José. (2014). Las estrategias de proximidad y centradas en la persona como alternativa a la fragmentación en la atención. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social* (54), 7-25.
- Barranco Expósito, María del Carmen. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 79-102. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2004.12.5>
- Barrera Algarín, Evaristo, Malagón Bernal, José Luis, i Sarasola Sánchez-Serrano, José Luis. (2015). Trabajo Social, su contexto profesional y el Síndrome de Burnout. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 9, 51-91. <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.9.2>
- Bayarri Catalán, Víctor. (2006). Las entidades no lucrativas y de voluntariado en la prestación de servicios sociales. *Educación social: Revista de Intervención Socioeducativa*, 34, 59-74.
- Belzunegui Eraso, Ángel, i Valls Fonayet, Francesc. (2020). *Diagnosi social de Catalunya 2019*. Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, i URV. Recuperat 22 maig 2024, de <https://dixit.gencat.cat/web/.content/>

home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bs/08inclusio_
social/diagnosi_social_catalunya_2019/diagnosi_social_
catalunya_2019.pdf

- Benito Herráez, Eva; Alsinet Mora, Carles, i Macià Antón, Araceli. (2016). La planificación centrada en la persona y su pertinencia práctica en los servicios sociales: opinión de los profesionales. *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 62, 115-126. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.62.08>
- Comas d'Argemir, Dolores; Pujadas Muñoz, Juan José, i Roca Girona, Jordi. (2004). *Etnografía*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Correa Berasaluze, Ainhoa. (2009). El devenir del Trabajo Social en clave de género. *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 46, 133-140.
- Cotán Fernández, Almudena. (2016). El sentido de la investigación cualitativa. *EA, Escuela abierta: Revista de Investigación Educativa*, 19, 33-48.
- Domínguez González, Jimena, i Jaureguibehe, Verónica. (2012). Trabajo social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, 51, 140-144.
- Fernández Muñoz, Jesús Norberto. (2011). Servicios Sociales, derechos de ciudadanía y atención centrada en la persona. *TS Nova. Trabajo Social y Servicios Sociales*, 3, 37-48. Consejo General del Trabajo Social. https://www.cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/valencia/files/TSNova/tsnova_n3.pdf#page=37
- Forns i Fernández, Maria Victòria, i Alegre-Agís, Elisa. (2022). Una aproximación práctica (II): la gestión de los servicios sociales locales. Dins Josep Ramon Fuentes i Gasó (Ed.), *Externalización e interiorización de la gestión de los servicios públicos locales: entre público y privado* (p. 495-530). Tirant lo Blanch.
- Haraway, Donna Jeanne. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*. Cátedra.
- Hernández-Echegaray, Arantxa. (2019). Retos de los Servicios Sociales en España según la opinión experta en Trabajo Social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 26, 123-150. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2019.26.06>
- Idareta Goldaracena, Francisco, i Ballester Izquierdo, Alberto. (2013). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 13(1), 27-35. Universitat de Huelva. https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6740/Etica_paternalismo.pdf?sequence=2

- Institut Nacional d'Estadística. (s. d.). *La pobreza y su medición. Presentación de diversos métodos de obtención de medidas de pobreza*. INE. Recuperat 23 abril 2023, de <https://www.ine.es/daco/daco42/sociales/pobreza.pdf>
- Jiménez Bertomeu, Víctor. (2002). Violencia en organizaciones y profesionales: acciones, omisiones y reacciones en torno al poder, la participación, la burocracia y la discreción de los Servicios Sociales. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 427-444.
- Las Heras Pinilla, María Patrocinio. (2019). *Trabajo Social y Servicios Sociales. Conocimiento y Ética*. Paraninfo.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, DOGC núm. 4990 (2007). Portal Jurídic de Catalunya. Recuperat 22 maig 2024, de <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2007/10/11/12>
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, BOE núm. 298 § 23750 (1999). Recuperat 22 maig 2024, de https://www.boe.es/boe_catalan/dias/1999/12/30/pdfs/A01399-01411.pdf
- Marcus, George. (1995). Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24, 95-117. <https://doi.org/10.1146/annurev.an.24.100195.000523>
- Martínez Rodríguez, Teresa. (2013). La atención centrada en la persona. Algunas claves para avanzar en los servicios gerontológicos. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, 41, 209-231.
- Martínez Virto, Lucía; Manzano, Miguel Ángel; Santos, Carlos; de la Sierra, Carmen; Hernández Echegaray, Arantxa, i Aguilar, María José. (2017). Organización de los servicios sociales municipales en las comunidades autónomas: cinco estudios de caso. *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 63, 5-47. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.63.01>
- Mateo Pérez, Miguel Ángel. (2002). La perspectiva cualitativa en los estudios sobre pobreza. *Empiria: Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 5, 69-85. Repositori Institucional de la Universitat d'Alacant. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2258/1/REVISTA%20EMPIRIA.pdf>
- Mestres i Angla, Montserrat. (2018). Serveis socials bàsics, administració i burocràcia. *Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya*, 214, 44-54.
- Montagud Mayor, Xavier. (2016). Las consecuencias de la burocratización en las organizaciones de servicios sociales. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 11, 69-89. <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.11.4>

- Morcillo Martínez, Juana María. (2022). Exclusión social, pandemia y políticas sociales en España: un análisis desde el Trabajo Social. *Trabajo social*, 24(1), 169-191. <https://doi.org/10.15446/ts.v24n1.94719>
- Oion Encina, Rakel, i Aranguren Vigo, Edurne. (2021). Replanteamiento epistemológico del análisis situacional DAFO/FODA en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(1), 115-137. <http://dx.doi.org/10.5209/cuts.65775>
- Øyen, Else. (2009). Presentando el Glosario. Dins Paul Spicker, Sonia Álvarez Leguizamón i David Gordon, *Pobreza: Un glosario internacional*. CLACSO.
- Peiró, Irene, i Velasco, Oscar. (2017). *La cronificació de la pobresa: 10è estudi*. Observatori de la Creu Roja de Catalunya.
- Pelegrí Viaña, Xavier; Lapresta Rey, Cecilio; Allepuz Capdevila, Rafael, i Enciso Rodríguez, Joan Pere. (2015). Els professionals dels serveis socials bàsics en temps de crisi. *Revista de Treball Social*, 204, 125-135.
- Pirla i Santamaria, Alba, i Julià i Traveria, Ramon. (2019). *La intervenció social amb famílies en situació de cronicitat en els Serveis bàsics d'atenció social: VIII Premi de Recerca en Treball Social "Dolors Arteman"*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Pirla i Santamaria, Alba; Julià i Traveria, Ramón, i Miranda Ruche, Xavier. (2019). La intervención social con familias en situación de cronicidad en los servicios básicos de atención social. *Revista de Treball Social*, 216, 11-27. <https://doi.org/10.32061/RTS2019.216.01>
- Puig Cruells, Carmina. (2009). *La supervisión en la intervención social. Un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales* (Tesi doctoral, Universitat Rovira i Virgili). <http://hdl.handle.net/10803/8438>
- Puig Cruells, Carmina. (2011). Trabajo social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, 49, 47-73.
- Puig Cruells, Carmina. (2017). Cuidarse para poder cuidar. Atendiendo el malestar de las profesiones sociales. *Fronteras*, 10, 175-184. Colibri. <https://hdl.handle.net/20.500.12008/10200>
- Puig Cruells, Carmina. (2020). Servicio de acompañamiento y soporte a los trabajadores sociales en tiempos de COVID-19: experiencia colaborativa en Cataluña (España). *Revista Perspectivas Sociales*, 22(2), 91-105. Perspectivas Sociales. <https://perspectivassociales.uanl.mx/index.php/pers/article/view/130>
- Rodríguez Álvarez, María Dolores. (2015). Redes profesionales e interdisciplinariedad en trabajo social comunitario: una respuesta

- integral a problemas sociales multidimensionales. *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 58, 41-50. <http://dx.doi.org/10.5569/1134-7147.58.04>
- Sales i Campos, Albert. (2017). Lluita contra la pobresa i polítiques d'inclusió. *Canvi d'època i de polítiques públiques a Catalunya*, 142-147.
- Sánchez Carballo, Alfredo; Ruiz Sánchez, Joel, i Barrera Rojas, Miguel Ángel. (2020). La transformación del concepto de pobreza: un desafío para las ciencias sociales. *Intersticios Sociales*, 19, 39-65.
- Santás García, José Ignacio. (2018). Gestionar más para intervenir mejor en servicios sociales de Atención Social Primaria. *Revista de Treball Social*, 213, 25-40.
- Secretaria Tècnica EAPN-ES (Coord.). (2021). *El estado de la pobreza: Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2020*. EAPN. Recuperat 29 maig 2024, de <https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/informe-ARPE-2021-contexto-nacional.pdf>
- Secretaria Tècnica EAPN-ES (Coord.). (2024). *El Estado de la Pobreza 2024: Primer avance de resultados*. EAPN. Recuperat 22 maig 2024, de https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1709121955_el-estado-de-la-pobreza.-primer-avance-resultados-febrero-2024.pdf
- Spicker, Paul. (2009). Definiciones sobre pobreza: doce grupos de significados. Dins Paul Spicker, Sonia Álvarez Leguizamón i David Gordon, *Pobreza: Un glosario internacional*. CLACSO.
- Suppa, Nicolai. (2023). *Dinámica de la pobreza multidimensional en España y otros países europeos*. El Observatorio Social de la Fundación La Caixa. <https://elobservatoriosocial.fundacionlacaixa.org/es/-/pobreza-multidimensional-en-espana>
- Taylor, Steven J., i Bogdan, Robert. (2010). *Introducción a los métodos cualitativos*. Book Print.
- Tong, Alison; Sainsbury Peter, i Craig, Jonathan. (2007). Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*, 19(6), 349-357. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>
- Tonon de Toscano, Graciela. (2007). El Trabajo Social y el síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Trabajo Social*, 5, 55-68. Revistas Universidad de Antioquia. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistraso/article/view/20435>
- Valles, Miguel S. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Editorial Síntesis.

Praxis

Les treballadores socials davant l'alta complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques a Catalunya: estem preparades?

**Balma Soraya Hernández Moscoso, Magi Eladi Baños Gala,
Laia Puigdengolas Sans, Ramon Badosa Pascual,
Eduard Pellicer Arasa, Lidia Rodríguez Crespo
i Sergi Navarro Vilarrubí**

Visibilitzant el racisme institucional. L'experiència del grup de treball "Padró per a totes" a Tarragona

Naret Ziur i Aurora Sáez Rodríguez

Les treballadores socials davant l'alta complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques a Catalunya: estem preparades?

Social workers facing current high levels of social complexity in paediatric palliative care in Catalonia: are we prepared?

Balma Soraya Hernández Moscoso¹

ORCID: 0000-0002-7045-5233

Magí Eladi Baños Gala²

ORCID: 0009-0004-6099-5756

Laia Puigdengolas Sans³

ORCID: 0009-0007-9946-0427

Ramon Badosa Pascual⁴

ORCID: 0009-0004-8723-018X

Eduard Pellicer Arasa⁵

ORCID: 0000-0002-5626-1109

Lidia Rodríguez Crespo⁶

ORCID: 0009-0008-7350-6463

Sergi Navarro Vilarrubi⁷

ORCID: 0000-0002-1009-8991

Recepció: 14/12/23. Revisió: 07/03/24. Acceptació: 18/03/24

Per citar: Hernández Moscoso, Balma Soraya; Baños Gala, Magí Eladi; Puigdengolas Sans, Laia; Badosa Pascual, Ramon; Pellicer Arasa, Eduard; Rodríguez Crespo, Lidia, i Navarro Vilarrubi, Sergi. (2024). Les treballadores socials davant l'alta complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques a Catalunya: estem preparades? *Revista de Treball Social*, 226, 171-192. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.07>

1 Treballadora social sanitària. Servei d'Atenció Pal·liativa i Pacient Crònic Complex. Hospital Sant Joan de Déu. soraya.hernandez@sjd.es

2 Treballador social sanitari. Unitat Pal·liativa Pediàtrica Integral. Hospital Universitari Vall d'Hebron. magieladi.banos@vallhebron.cat

3 Treballadora social sanitària. Unitat d'Atenció al Pacient Crònic Complex i Pal·liatiu Pediàtric. Corporació Sanitària Parc Taulí. lpuigdengolas@tauli.cat

4 Treballador social sanitari. Servei d'Atenció Pal·liativa i Pacient Crònic Complex. Hospital Sant Joan de Déu. ramon.badosa@sjd.es

5 Treballador social sanitari. Servei d'Atenció Pal·liativa i Pacient Crònic Complex. Hospital Sant Joan de Déu. eduard.pellicer@sjd.es

6 Treballadora social sanitària. Unitat Pal·liativa Pediàtrica Integral. Hospital Universitari Vall d'Hebron. lidiarodriguez.crespo@vallhebron.cat

7 Responsable de servei. Servei d'Atenció Pal·liativa i Pacient Crònic Complex. Hospital Sant Joan de Déu. sergi.navarro@sjd.es

Resum

Els canvis socials continuats i la diversitat contextual estan generant noves necessitats en salut. Els determinants socials cada vegada tenen més pes, si és possible, i fan créixer la complexitat psicosocial que se suma a la complexitat mèdica. Les cures pal·liatives pediàtriques no són alienes a la realitat contemporània i estan influenciades per factors socials i polítics. Així, s'ha fet important fer patent l'existència dels factors de complexitat social perquè en l'avaluació i intervenció social i acompanyament a pacients i famílies siguin tinguts en compte. La presència de la treballadora social⁸ als equips d'atenció pal·liativa pediàtrica assegura la detecció d'indicadors de complexitat social i factors de protecció i per tant l'atenció integral. Té, no obstant això, el repte que sigui considerada un membre de valor en l'àmbit sanitari.

Paraules clau: Treball social sanitari, cures pal·liatives pediàtriques, complexitat social.

Abstract

Continued social changes and contextual diversity are giving rise to new health needs. Key social components are becoming increasingly significant, adding to the psychosocial complexity that goes hand in hand with medical complexity. Paediatric palliative care is not immune to modern-day realities and it is influenced by social and political factors. Accordingly, it has become important to highlight the existence of social complexity factors when it comes to the assessment, social intervention and support of patients and families. The presence of the social worker in paediatric palliative care teams ensures that indicators of social complexity and protective factors may be identified, thereby making it possible to deliver comprehensive care. However, guaranteed recognition for social workers to be valued as members of the healthcare field remains a challenge.

Keywords: Healthcare and Social Work, paediatric palliative care, social complexity.

⁸ Per no sobrecarregar el text de dobles formes s'utilitza el masculí genèric seguint la recomanació de l'IEC. Es decideix referir-se al professional del treball social en gènere gramatical femení perquè es tracta d'una professió feminitzada i perquè és la recomanació del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.

1. Introducció

L'evolució de les societats, marcada per la globalització, canvis demogràfics i desigualtats socioeconòmiques, ha generat una diversitat creixent de necessitats en salut. Els determinants socials, com ara educació, ocupació, habitatge, entorn comunitari, sexe, origen i tradició cultural, exerceixen un paper crucial en la definició de la complexitat psicosocial que se suma a la complexitat mèdica/física en l'atenció a la salut.

Les cures pal·liatives pediàtriques, que abasten l'atenció integral des de l'etapa prenatal fins a l'adolescència quan es diagnostica una malaltia limitant per a la vida, no són alienes a la complexitat actual. Aquesta es manifesta en diverses dimensions influenciades per factors socials i polítics que els diferencien de les cures pal·liatives que es proveeixen al pacient adult.

Sent així, les treballadores socials de la xarxa d'atenció pal·liativa pediàtrica integral (XAPPI) fan un treball conjunt per estudiar la complexitat social de les cures pal·liatives pediàtriques. Per a aquesta tasca s'inicia, a partir del 2021, un treball conjunt amb reunions bimensuals, revisió bibliogràfica i elaboració de documents comuns que porta a la creació d'uns indicadors teòrics d'alta vulnerabilitat i risc social. L'objectiu d'aquest article és compartir els indicadors teòrics de complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques consensuats per les treballadores socials de la xarxa.

En una primera part de l'article es conceptualitzen les cures pal·liatives pediàtriques, la complexitat integral en salut i la complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques. A la segona part es comparteix el funcionament dels equips de cures pal·liatives pediàtriques a Catalunya i el marc teòric per a la valoració de la complexitat social posant el focus en els indicadors socials d'alta vulnerabilitat i risc socials. Posteriorment, s'enumeren els factors protectors i les competències parentals que es tenen en compte en el diagnòstic social sanitari. Finalment, es reflexiona sobre les dificultats actuals per al reconeixement de l'especialització de la treballadora social, tant com a professional sanitària com a especialista en cures pal·liatives pediàtriques.

2. L'atenció pal·liativa en la infància i l'adolescència

Les cures pal·liatives pediàtriques es defineixen com l'atenció sanitària integral (aspectes físics, socials, culturals, psicoemocionals), des de l'etapa prenatal fins a l'adolescència, quan es diagnostica una malaltia limitant per a la vida (Organització Mundial de la Salut, 2007). La intervenció sanitària es caracteritza per un enfocament actiu en el control dels símptomes i l'acompanyament en aspectes pràctics, assegurant així que els nens i adolescents i les seves famílies mantenen les seves rutines i

relacions de la millor manera possible. Els equips sanitaris que proveeixen les cures pal·liatives pediàtriques es configuren de manera multidisciplinària, on la treballadora social té un perfil imprescindible, i mantenen la seva presència en la defunció i posterior procés de dol.

Segons les dades recopilades al registre de mortalitat de Catalunya, els últims cinc anys⁹ s'observa una mitjana anual de 400 morts en pacients pediàtrics. S'estima que aproximadament el 65% de les defuncions en aquesta població es deuen a condicions i/o patologies que podrien beneficiar-se de la intervenció d'un equip expert en cures pal·liatives pediàtriques (Navarro et al., 2015).

Els pacients amb necessitats pal·liatives presenten canvis sobtats en l'autonomia funcional, símptomes resistents al tractament, situacions clíniques relacionades amb la progressió de la malaltia, comorbiditat, falta d'evidència científica en l'ús de nova tecnologia, etc. (Murali et al., 2020). També s'imbriquen aspectes emocionals, ambientals, espirituals, relacionals i culturals com creences i tradicions que dificulten la intervenció i la confiança, trastorns psicoemocionals previs, falta de competències en els cuidadors, limitacions estructurals del sistema, entre d'altres (Hernández et al., 2022; Carduff et al., 2018).

Es configura així una complexitat en l'atenció sanitària que es defineix com la naturalesa intricada de les situacions de pacients i les seves famílies que engloben múltiples dimensions de necessitat. Aquestes poden sorgir tant de la pròpia condició i experiència del pacient com de la percepció dels professionals sanitaris que l'atenen (Hodiamont et al., 2019). Les característiques dels equips sanitaris també són un element més a tenir en compte en tant que influeixen en l'estil d'acompanyament, la comunicació i la presa de decisions (Carduff et al., 2018).

Les cures pal·liatives pediàtriques no són alienes al laberint creixent de l'escenari actual.

A més dels factors explicitats per a les cures pal·liatives en general, les cures pal·liatives pediàtriques presenten unes diferències que els conferirien més complexitat encara (Chelazzi et al., 2023): falta d'evidència científica, alt impacte de la mort pediàtrica en la societat, presència continuada de conflictes ètics per l'edat del pacient, falta de recursos específics per al pacient pediàtric, entre d'altres.

Per descomptat, l'atenció pal·liativa pediàtrica suposa un treball continuat en equip, amb el territori i amb el mateix pacient i família demanant presència al domicili, al centre d'atenció intermèdia i a l'escola. Al seu torn, les cures pal·liatives pediàtriques estan en evolució constant, introduint l'ús de noves tecnologies (realitat virtual, intel·ligència artificial, telemedicina) i ampliant la seva oferta formativa en la capacitat de nous professionals.¹⁰

9 Registre de mortalitat de Catalunya, Servei de Gestió i Anàlisi de la Informació per a la Planificació Estratègica. Direcció General de Planificació en Salut. Departament de Salut.

10 Aquesta referència s'omet en aquest moment per mantenir l'anonimat: formació oferta per un dels hospitals de la XAPPI.

3. Xarxa d'atenció pal·liativa integral a la població infantil i juvenil en el sistema català de salut (XAPPI)

El 2020, el sistema català de salut publica el *Model organitzatiu d'atenció integral a la població infantil i juvenil amb necessitats pal·liatives i en situació de final de vida* (Generalitat de Catalunya, 2020) i organitza l'estructura assistencial d'aquest àmbit. Es configuren tres equips experts i especialitzats, denominats SAPPI (Servei d'Atenció Pal·liativa Pediàtrica Integral) en tres hospitals de tercer nivell. El document explicita la necessitat d'equips amb caràcter multidisciplinari i la importància d'un model d'intervenció biopsicosocial i espiritual. L'objectiu de la xarxa es concreta en l'elaboració de protocols d'intervenció sanitària, la formació dels professionals del territori, la identificació de referents comunitaris i l'organització de l'assistència sanitària.

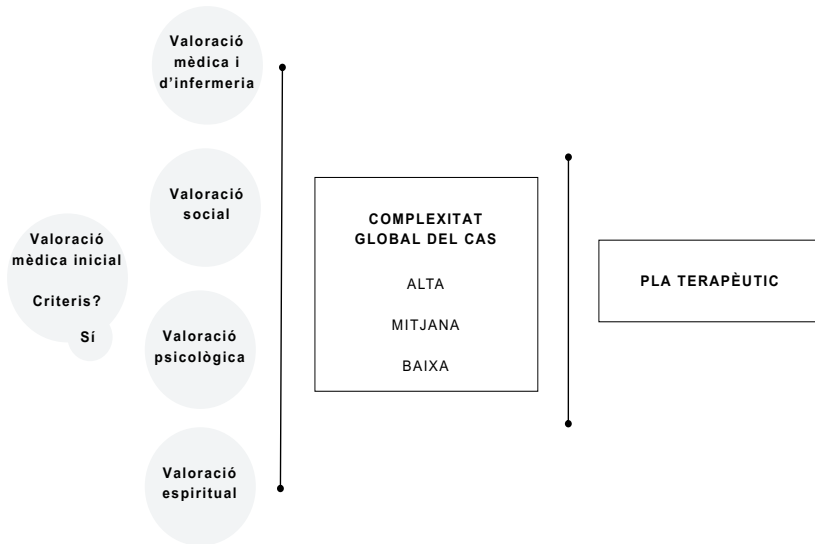
Als tres SAPPI hi ha presència d'almenys una treballadora social. Totes elles mantenen contacte continuat i fan reunions de coordinació bimensuals que estan permetent la posada en comú de criteris d'intervenció.

Quan un pacient és derivat a un servei hospitalari català d'atenció pal·liativa o de cronicitat complexa (SAPPI) se'n decideix la inclusió per criteris mèdics per evitar que la situació social desdibuixi el motiu principal de consulta.

Els elements psicosocials coneguts no s'obvien, perquè es tenen en compte per comprendre la globalitat del cas i/o facilitar la presa de decisions davant l'acceptació o no d'un pacient en cas de dubte, però els factors socials o psicològics no són mai motiu únic de derivació o d'inclusió: l'experiència mostra que moltes derivacions es duen a terme per la dificultat de contenció de problemàtiques socials per part d'altres professionals, per la falta de professionals de l'atenció psicosocial en els equips referents, per la vulnerabilitat social detectada, etc.

Una vegada acceptat el cas i valorat com a pacient crònic complex (PCCP) o pacient amb malaltia avançada (MACAP), es fa una valoració per part de tots els professionals de l'equip. Cada professional comparteix els indicadors de complexitat des de la seva disciplina i es consensua la complexitat del cas (alta, mitjana, baixa) i el pla terapèutic.

Figura 1. Resum del procés de valoració de la complexitat global del cas



Font: Elaboració pròpia.

L'equip SAPPI, com a equip expert, s'encarregarà dels casos d'alta complexitat i col·laborarà o brindarà suport en els de complexitat mitjana o baixa, que seran seguits pels professionals dels hospitals territorials o els equips d'atenció primària.

Figura 2. Nivell d'intervenció i equip referent en funció del grau de complexitat global del cas



Font: Elaboració pròpia a partir del *Model organitzatiu d'atenció integral a la població infantil i juvenil amb necessitats pal·liatives i en situació de final de vida* (Generalitat de Catalunya, 2020).

Segons el *Model organitzatiu d'atenció integral a la població infantil i juvenil amb necessitats pal·liatives i en situació de final de vida* (Generalitat de Catalunya, 2020), els criteris generals que defineixen l'alta complexitat en cures pal·liatives pediàtriques són:

- Malaltia de mal pronòstic vital a curt termini: defunció en menys de dos anys.
- Dependència tecnològica vital contínua (traqueotomia, ventilació més de dotze hores al dia, nutrició artificial).
- Síntomes difícils de controlar o refractaris.
- Escala PaPaS > 25.11
- Necessitat d'abordatge de presa de decisions per a la valoració de l'adequació terapèutica i per a gestions de final de vida (rituals de comiat, funeral, etc.).
- Situació d'últims dies.
- Alta vulnerabilitat i risc psicosocial i espiritual: aspectes de la situació psicosocial i espiritual que posin en risc la cura del pacient i cobertura de les seves necessitats bàsiques.

4. La complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques

En el món actual, la complexitat creixent dels desafiaments de salut i benestar és innegable. La complexitat es manifesta en la interacció de múltiples factors que van més enllà de les qüestions purament mèdiques. És essencial reconèixer que la concepció de salut i benestar també està modulada per influències socials.

El model biopsicosocial i espiritual no està suspès en l'èter, sinó que s'enquadra en aspectes socials, culturals, polítics, etc. El context social hauria de tenir-se en compte com un element més d'influència en la definició i percepció de salut, benestar, qualitat de vida i complexitat global (Borrell, 2002).

A mesura que les societats evolucionen, la globalització, els canvis demogràfics i les desigualtats socioeconòmiques han donat lloc a una diversitat més gran de necessitats i demandes en l'àmbit de la salut. Els determinants socials com l'educació, l'ocupació, l'habitatge, l'entorn comunitari, el sexe, l'origen, la tradició cultural, entre d'altres (Wilkinson i Marmot, 1998) exerceixen un paper fonamental en aquesta equació. El resultat d'aquesta operació quasi matemàtica serà justament la complexitat psicosocial afegida a la complexitat mèdica/física. No serà possible la creació d'un pla de treball sense tenir en compte el món que alhora envolta i travessa al pacient.

En aquests moments, la prestació de serveis d'atenció sanitària encara es troba immersa en un model clínic paternalista i patriarcal. Mal-

11 Instrument d'identificació de pacients pediàtrics amb necessitats pal·liatives (Bergstraesser et al., 2013).

grat que s'albiren els primers signes d'un model biopsicosocial emergent i existeixen esforços per humanitzar espais i processos comunicatius, encara persisteix la influència de l'enfocament biomèdic en l'àmbit de l'atenció hospitalària. Així i tot, aquest enfocament s'enfronta sense remei, i sense eines adequades, a tradicions culturals i aspectes socials que donen forma a les percepcions i conceptes relacionats amb la salut, la malaltia i l'atenció a la mort en l'àmbit pediàtric.

En el context de l'atenció sanitària, és imperatiu considerar la influència de la cultura i la diversitat social en la concepció i atenció de la salut, també en l'atenció a pacients pediàtrics en situació pal·liativa. La cultura, un compendi d'elements heterogenis, atorga significat i configura la realitat de grups específics d'individus, influint en les seves conductes, relacions socials i percepcions de les seves vivències. Aquesta influència cultural no es limita a una única entitat, sinó que existeix i es comprèn en relació amb altres cultures, transcendent així la noció d'etnicitat. A mesura que la societat evoluciona, les diferències culturals s'han tornat cada vegada més complexes, abastant una àmplia gamma d'origens i experiències intergeneracionals. Els factors culturals que influeixen en la complexitat social són, entre d'altres, les creences religioses i espirituals, els constructes i concepció sobre la infància, la maternitat i la cura, el rol de gènere, la barrera idiomàtica i les diferències comunicatives i l'ús de teràpies i medicines tradicionals (Wiener, 2013).

Tenint en compte que el pacient gairebé sempre estarà a cura d'uns pares, en relació amb els aspectes socials que contextualitzen la intervenció social Hernández et al. (2016) identifiquen una sèrie de factors socials relacionats amb la cura de nens en cures pal·liatives pediàtriques per part de les seves famílies. Aquests factors fan referència a les competències parentals, a les competències personals per a l'ús de les noves tecnologies en relació amb el maneig de dispositius mèdics especialitzats, la gestió de la dependència o discapacitat del nen, així com a la situació laboral i financera, la presència d'una xarxa de suport i l'estat de salut dels cuidadors.

Per tant, sempre hi haurà un cert grau de complexitat social a causa de la influència dels factors socials i culturals prèviament explicitats i les conseqüències inherents de la cura d'un pacient greument malalt en aquest context social i cultural: alt nombre de visites mèdiques i en l'àmbit social, ingressos llargs i continuats, despeses derivades de la malaltia, canvis en la situació laboral i financera, impacte emocional, fatiga per la cura, limitacions per al desenvolupament de la dimensió relacional, falta de temps (Knapp et al., 2010; Boyden et al., 2022). Així com un risc més elevat de sofrir maltractaments per la presència de discapacitat i dependència en els pacients, lligades a la mateixa patologia (Jones, 2012; Cleveland et al., 2021).

Així, pel context i les característiques intrínseques de les malalties amenaçadores per a la vida es pressuposa de facto a totes les famílies amb un fill amb necessitats pal·liatives un context de vulnerabilitat social, entesa com la interacció de processos socials, emocionals, culturals, polítics

i institucionals que incideixen en la capacitat d'adaptació i recuperació davant els efectes de canvis situacionals imprevistos o esdeveniments traumàtics (Spielman, 2020). Però serà la constatació d'una alta complexitat social el que es tingui en compte en la categorització d'un cas en l'equip com d'alta complexitat global. L'alta complexitat social es valora davant l'existència d'alta vulnerabilitat o risc socials.

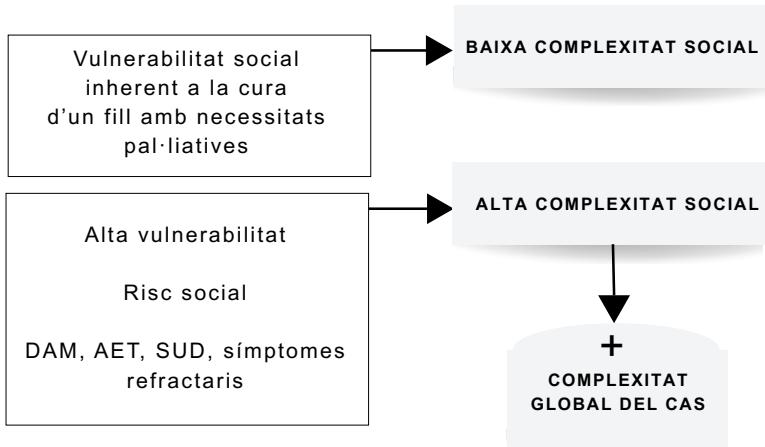
L'alta vulnerabilitat social es defineix com l'augment de dificultats que generen una situació per a la família que desequilibra la seva homeòstasi estructural i emocional amb limitació en la seva capacitat per anticipar, respondre i recuperar-se davant aquestes dificultats i no poder per tant oferir una cura sostinguda de qualitat al pacient (Grau i Fernández-Hawrylak, 2010; Claramonte Fuster et al., 2011). El risc social es descriu com l'existència de situacions amenaçadores que generen un impacte directe en les famílies obstaculitzant la cura correcta del pacient (Panchón, 2006; Claramonte Fuster et al., 2011).

Encara que de caràcter multidimensional, es poden donar també situacions durant el procés de malaltia que tenen influència en la dimensió social del pacient i família per la càrrega emocional que se'n deriva. És per això que també es consideren per valorar l'alta complexitat social les situacions següents:

- El moment de final de vida, situació d'últims dies del pacient (SUD).
- El desig d'avançar la mort per part dels pares (DAM).
- La presa de decisions en el moment d'adequació de l'esforç terapèutic (AET).
- L'existència de símptomes refractaris o difícils de controlar.

Per tot el que s'ha exposat, l'alta complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques es defineix quan es fa present una situació d'alta vulnerabilitat, de risc social i/o les situacions d'últims dies, de desig d'avançar la mort, de dificultats en la presa de decisions de l'adequació de l'esforç terapèutic i/o l'existència de símptomes refractaris. Un diagnòstic social sanitari d'alta complexitat social aporta complexitat a la globalitat del cas.

Figura 3. La complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques



Font: Elaboració pròpia.

5. Valoració de l'alta complexitat social: indicadors d'alta vulnerabilitat i de risc social

Després de la publicació del model d'atenció pal·liativa a Catalunya, les treballadores socials de la XAPPI reben l'encàrrec d'elaborar un marc comú per al treball social de l'àmbit amb l'objectiu d'assegurar l'equitat a tot el territori. Entre altres tasques han d'elaborar la cartera de serveis, un programa docent per a altres nivells assistencials del sistema sanitari (atenció intermèdia, hospitals territorials, atenció primària, entre d'altres), el perfil de la treballadora social de cures pal·liatives pediàtriques quant a competències i formació, i els indicadors de valoració de l'alta vulnerabilitat i risc social.

Per a aquest treball, és a partir del 2021 que s'inicia una tasca conjunta fent reunions de manera bimensual. A partir de la revisió bibliogràfica i de compartir l'experiència pròpia de cada hospital s'inicia l'elaboració de documents comuns. En un primer pas, s'han posat en comú les eines diagnòstiques de cada treballadora social i s'han estudiat, sobre la base de la literatura existent i un enfocament empíric, els factors socials de les cures pal·liatives pediàtriques.

Així, s'han consensuat de manera teòrica uns indicadors d'alta vulnerabilitat i risc social que han estat posteriorment revisats pels coordinadors dels serveis de treball social dels hospitals de referència. Tenint en compte el caràcter teòric dels indicadors descrits i l'actual pes de la dimensió valorativa en l'estudi de la complexitat social s'espera, en una segona fase de treball de les referents de la XAPPI, quantificar i validar

aquests indicadors. Això pot ser objecte d'un segon estudi que es desenvoluparà més endavant.

5.1. Indicadors d'alta vulnerabilitat social

L'alta vulnerabilitat social es refereix a aquells elements, com ara la situació de pobresa, la desigualtat, l'accessibilitat limitada a recursos i serveis, així com la discriminació, que contribueixen a incrementar la susceptibilitat dels pacients i les seves famílies davant la malaltia i les seves conseqüències, augmentant la vulnerabilitat inherent anteriorment descrita. Com a indicadors d'increment de vulnerabilitat els autors destaquen:

- *Sobrecàrrega física o emocional de la persona cuidadora principal, la família i/o l'entorn cuidador.* La sobrecàrrega física o emocional ocorre, segons López et al. (2009), quan s'atén de manera constant i sostinguda les necessitats d'un nen amb una malaltia greu. Aquest tipus d'atenció representa una font d'estrès crònic i això té greus implicacions per a la salut dels qui assumeixen aquesta responsabilitat, la qual cosa afecta directament la seva qualitat de vida. La fatiga dels cuidadors no és un esdeveniment puntual, sinó un procés en el qual les tensions i ansietats quotidianes no es resolen ni s'afronten de manera adequada, la qual cosa deteriora gradualment la salut, tant física com mental. Aquesta situació pot tenir un impacte negatiu en la qualitat d'atenció brindada al nen malalt. McCann et al. (2012) destaca que, segons l'evidència disponible, les dones, en particular les mares, solen exercir el paper principal de cuidadores i són responsables de la cura dels seus fills i de les feines de casa. Aquest fet podria sumar una càrrega afegida per a les mares cuidadores de nens greument malalts.
- *Situació laboral i/o socioeconòmica deficient.* Claramente Fuster et al. (2011) parlen del fet que una situació laboral estable i digna, així com una gestió adequada dels recursos econòmics, són fonamentals per mantenir una estabilitat financera que permeti fer front a les despeses associades a la malaltia i la cronicitat, com el transport a les cites mèdiques, l'adquisició de medicaments, la compra de material de cura, el suport en la cura i la gestió de les activitats quotidianes, així com proporcionar espais per a l'oci, activitats recreatives i temps en família. La falta de recursos econòmics desestabilitza l'equilibri familiar i dificulta la satisfacció de necessitats bàsiques, així com les relacionades directament amb les necessitats consegüents a la malaltia.
- *Falta de condicions mínimes d'habitabilitat a la llar (ocupació, processos de desallotjament, condicions precàries d'habitatge, barreres arquitectòniques, etc.).* La llar és l'entorn físic on es desenvolupen les relacions familiars de cura i atenció al pacient.

Un habitatge amb equipament bàsic adequat a les necessitats de la família i, en particular, del nen malalt, garanteix un espai segur. Problemes relacionats amb la dificultat d'accés a l'habitatge, l'ocupació, la falta de recursos o problemes de conservació estructural, higiene deficient, la presència de moltes persones en un espai reduït o la falta de subministraments són factors que obstaculitzen les cures al pacient i per tant la qualitat de vida de tot el nucli familiar. En casos de desallotjament, aquesta situació genera un estrès addicional que pot posar en perill el benestar final del nen (Claramonte Fuster et al., 2011).

- *Falta d'habilitats parentals: dificultats en la vinculació o la responsabilitat cap al fill malalt.* Un dels drets fonamentals dels nens és que les seves necessitats siguin satisfetes per permetre el seu desenvolupament adequat. Barudy i Dantagnan (2010) defineixen les competències parentals com les habilitats dels pares per cuidar dels seus fills i proporcionar respostes adequades a les seves necessitats (afectives, cognitives, comunicatives i de comportament) de manera adaptativa i flexible, tant a curt com a llarg termini, davant les demandes associades a la realització de les seves tasques vitals i la generació d'estratègies per aprofitar les oportunitats que se'ls presenten. Consideren a més que és fonamental que els pares tinguin les competències parentals adequades per fer front a la criança dels seus fills, ja que això garanteix el bon tracte en tots els aspectes del seu desenvolupament (Barudy i Dantagnan, 2005). Per tot això, la falta d'eines per abordar la criança és un indicador de vulnerabilitat que afecta l'atenció dels nens malalts i impedeix que les seves necessitats siguin satisfetes i per tant el seu desenvolupament adequat.
- *Barreres idiomàtiques o socioculturals que dificulten la comprensió de la cura i el tractament.* Els fluxos migratoris configuren un entorn divers, variat i dinàmic quant a valors, tradicions culturals i constructes socials. La diversitat de perspectives sobre la vida, la salut, la malaltia, la mort, la cura, el rol de gènere i l'estructura familiar poden ser fonts de fortalesa, però també poden crear barreres en l'atenció als nens i l'adherència al tractament. L'existència d'una barrera sociocultural o idiomàtica pot ser motiu d'obstacle en la provisió de les necessitats bàsiques i les cures mèdiques tal com s'entenen en el nostre context normatiu i cultural (Claramonte Fuster et al., 2011).
- *Falta de xarxa de suport social i/o familiar.* La xarxa de suport es defineix com el conjunt de persones o recursos que brinden ajuda pràctica i/o emocional a la família. Aquesta xarxa pot ser formal (serveis, institucions, tercer sector) o informal (grups de suport mutu, veïns, familiars extensos, amics) i proporciona eines per afrontar les dificultats de manera òptima. La falta

de xarxa de suport o d'efectivitat d'aquesta poden afavorir la sobrecàrrega per cura (Claramonte Fuster et al., 2011).

- *Situació administrativa irregular.* Les conseqüències d'una situació administrativa irregular són tangibles i, sovint, greus i de llarg abast. Les llars conformades per persones de nacionalitat extracomunitària poden presentar nivells més baixos d'ingressos i un risc més elevat de pobresa i exclusió i això afecta els nens que poden viure amb ells. Un nen estranger sense documents s'enfronta a una triple vulnerabilitat: com a menor d'edat, com a migrant i com a persona en situació irregular. La irregularitat multiplica els factors de precarietat i risc de pobresa en condemnar aquestes persones a ocupacions precàries i mal remunerades, i en restringir dràsticament la possibilitat de rebre ajudes públiques (Fanjul et al., 2021). Així, els recursos necessaris per a la cura d'un fill greument malalt podrien no estar a l'abast d'aquestes famílies.
- *Desigualtat territorial dels recursos, falta de recursos.* Els recursos per a l'atenció pal·liativa encara es distribueixen de manera desigual en el territori i no tots els equips tenen la mateixa dotació. Al mateix temps, els serveis sanitaris i socials comunitaris també disposen de recursos que poden variar segons la localitat de residència de la família. Pertànyer a una població o una altra determinarà la dificultat d'accés a algunes prestacions necessàries per al benestar del pacient, la qual cosa suposa un greuge comparatiu i per tant un conflicte ètic (Navarro, 2015). Al seu torn, s'objectiva la dificultat per disposar de recursos específics per a la població pediàtrica amb necessitats pal·liatives: infermeres escolars, treballadores familiars capacitades per proporcionar cures a aquests pacients, recursos residencials per a la població pediàtrica, etc.
- *Famílies desplaçades.* Les famílies que no resideixen en la rodalia dels centres mèdics de referència i han d'assistir de manera continuada, o fins i tot romandre per indicació mèdica, prop d'aquests, a més de possibles dificultats per assegurar l'allotjament han de fer front a despeses econòmiques i de temps que afecten les seves rutines, organització familiar i situació financera (Claramonte Fuster et al., 2011).

5.2. Indicadors de risc social

La cura del nen malalt s'assegura a través del vincle segur, de l'aferament i l'afecte, de la cobertura de necessitats bàsiques i d'unes competències parentals que configuren el context de protecció i desenvolupament del nen. La falta total o parcial d'aquests elements podria desestabilitzar el sistema en el qual creix i s'educa el nen generant un possible mal o fins i tot una ruptura en aquest context de protecció i desenvolupament.

Com a indicadors de risc en cures pal·liatives pediàtriques s'han consensuat:

- *Addiccions, conductes antisocials o delictives, trastorn mental sense seguiment.* El funcionament de les famílies genera dinàmiques que, encara que poden considerar-se disfuncionals, podrien garantir la cura dels nens malalts. Fins i tot en casos que semblarien extrems, si l'entorn cuidador està involucrat i és protector, es pot assegurar un context que preservi l'atenció. No obstant això, quan les conductes delictives, el consum de substàncies o trastorns de qualsevol mena (sense seguiment dels serveis adequats o falta de tractament) limiten la capacitat per atendre les necessitats bàsiques podria generar-se una incapacitat en l'atenció al pacient (Claramonte Fuster et al., 2011).
- *Sospita, situació de maltractament (en la parella o cap al nen o adolescent).* Quan la desprotecció s'instal·la de manera crònica, ja sigui per acció o omissió per part de pares o cuidadors i s'amenaça el desenvolupament correcte del menor, se li priva del ple accés als drets o se li causa un mal físic, emocional o social, s'estaria incorrent en un maltractament. El maltractament es defineix com qualsevol tipus d'abús o desatenció que generi o pogués arribar a generar un mal a la salut, benestar o dignitat (De Paul i Arruabarrena, 1987). El maltractament és un problema social i de salut que no pot ni ha de ser eludit per ningú. L'àmbit sanitari ha de promoure tant el bon tracte integral als nens i adolescents com la prevenció, detecció precoç, atenció integral i rehabilitació dels qui han sofert maltractament. El maltractament infantil inclou tots els tipus de maltractament físic o psicològic, abús sexual, negligència, explotació comercial o altres tipus que causen o poden causar mal a la salut, desenvolupament o dignitat del nen o posar en perill la seva supervivència en el context d'una relació de responsabilitat, confiança o poder (Generalitat de Catalunya, s. d.). L'exposició a la violència en l'àmbit de la parella també s'inclou en les formes de maltractament infantil.
- *Falta de compliment de les pautes mèdiques o del tractament.* No cobrir les necessitats bàsiques i sanitàries és un tipus de maltractament per negligència que fa referència a l'omissió d'una acció necessària per atendre el desenvolupament i el benestar físic i psicològic d'un nen. La negligència intrafamiliar s'identifica amb l'abandó de les obligacions que socialment s'encomanen als pares o tutors d'un menor. Per això es considera negligent quan no es dona resposta a les necessitats bàsiques i sanitàries dels nens (no proporcionar la medicació al seu temps i amb les dosis indicades, no visitar el metge quan es mostren estats de salut deficients...) (Soriano, 2009).

5.3. Factors de protecció i objectivitat en el diagnòstic social sanitari

En aquest article es comparteixen els indicadors consensuats per a la valoració de la complexitat social, ja que són d'alta importància per comprendre la complexitat global en cures pal·liatives pediàtriques. Però això no significa que les intervencions de la treballadora social es basin en els factors de risc. La treballadora social de la XAPPI explora de manera prioritària els factors de protecció i les competències parentals i defineix el diagnòstic social sanitari i posteriorment el pla d'intervenció social.

Els factors protectors i de resiliència es refereixen a les característiques, variables o circumstàncies, ja siguin inherents al nen o presents en el seu entorn, que poden exercir una influència positiva i contribuir al trànsit reeixit o la superació satisfactòria de situacions viscudes. La seva funció principal és la reducció o minimització dels efectes negatius i la gravetat de les conseqüències en el desenvolupament integral de l'individu. La resiliència s'entén com una competència personal que abasta processos de naturalesa biològica, psicològica i ambiental, cosa que permet l'adaptació i recuperació davant factors estressants o traumes (Cyrulnik, 2002).

En el cas de les competències parentals, ja definides prèviament com la flexibilitat adaptativa que permet cobrir les necessitats infantils, són centrals en la provisió de la cura. Es conjuguen en la capacitat per fer front a les necessitats dels fills amb respostes que tinguin en compte la individualitat de cada nen, les seves demandes i preferències, el moment vital en el qual es trobi, tot plegat a través de l'afecte, l'estima, el temps de qualitat i una comunicació efectiva. Les competències parentals competents asseguren en els fills l'acompanyament, la seguretat i protecció, les experiències positives, l'estimulació cognitiva, l'elaboració de capacitats per viure en societat.

Definits i valorats aquests factors protectors, l'objectiu del treball social és proposar i treballar estratègies amb la família per mantenir-los i desenvolupar-los.

Sabent que l'avaluació correcta de les competències parentals i els factors protectors, així com la detecció dels indicadors d'alta vulnerabilitat i risc social, és imprescindible, hem de comptar amb eines apropiades per a la seva exploració i anàlisi. Per a una correcta valoració en treball social, a més de les entrevistes familiars i amb altres persones i professionals externs d'interès, es poden utilitzar escales validades (Zarit, Duke, entre d'altres), així com les observacions obtingudes en les visites a domicili. Les tècniques basades en l'evidència científica, la discussió de cas multidisciplinari, la coordinació amb atenció primària i la deliberació ètica donaran suport a la nostra valoració social i permetran una objectivitat més gran per establir un diagnòstic social sanitari correcte i un pla de treball social consensuat sempre amb la família.

6. Estem preparades? Acords entre competències i resistències

Les cures pal·liatives pediàtriques tenen com a objectiu la millora de la qualitat de vida i l'alleujament del sofriment en dones embarassades amb un diagnòstic prenatal amenaçador per a la vida, en nounats, nens, adolescents, adults joves amb mal pronòstic de la seva patologia i les seves famílies (International Children's Palliative Care Network, 2015). Tenint en compte que l'organització territorial de la provisió d'atenció pal·liativa pediàtrica a Catalunya és recent, les treballadores socials s'enfronten a obstacles desconeguts, però també tenen per davant la possibilitat de revisar i crear de manera conjunta protocols d'intervenció.

Havent estat un primer pas la construcció, consens i publicació dels indicadors d'alta complexitat social en cures pal·liatives pediàtriques, apareix la necessitat de revisar l'especialització de la treballadora social i la defensa del seu rol tant en l'equip multidisciplinari com en el centre sanitari.

D'una banda, la treballadora social ha de poder estar formada i especialitzada en intervenció social en l'atenció pal·liativa pediàtrica i serà un punt important de treball definir quin recorregut acadèmic és el més adequat, cosa que s'està estudiant actualment des de diverses societats científiques com la Societat Espanyola de Cures Pal·liatives Pediàtriques (PEDPAL) i la Societat Espanyola de Cures Pal·liatives (SECPAL). D'altra banda, serà imprescindible definir les competències bàsiques i avançades tal com s'està fent als Estats Units: exemple d'això és la publicació de l'article de les treballadores socials especialistes en cures pal·liatives pediàtriques Danielle Jonas, Arika Patneaude, N. Purol, Caitlin Scanlon i Stacy Remke: "Defining core competencies and a call to action: Dissecting and embracing the crucial and multifaceted social work role in pediatric palliative care" (Jonas et al., 2022).

Mentre es va avançant en el camí, es disposa del model d'atenció pal·liativa pediàtrica del sistema català de salut, anteriorment citat, que ja reconeix la necessitat d'equips amb caràcter multidisciplinari, un model biopsicosocial i espiritual i la importància d'equips configurats per professionals amb formació específica.

Malgrat això, la resposta de les institucions al treball dels experts, en el marc del sistema català de salut i en el mateix model, és insuficient i desigual. Les treballadores socials de la XAPPI no depenen de l'equip de cures pal·liatives pediàtriques (SAPPI) sinó que ho fan del servei de treball social del seu centre corresponent. Així, solen tenir uns encàrrecs aliens a l'atenció pal·liativa, horaris diferents als de la resta de professionals de l'equip, falta de temps per a recerca, formació i docència, poc reconeixement de la seva especialització, falta d'espais per al treball conjunt amb les treballadores socials dels altres SAPPI, falta d'atenció a l'impacte de la mort pediàtrica que acompanyen, etc. (Hernández et al., 2022).

Això implica:

- Dedicació sobreestimada: encara que el sistema català de salut considera que s'està duent a terme una intervenció social integrada, en realitat un percentatge important del temps de la treballadora social s'està dedicant a encàrrecs aliens a l'atenció pal·liativa pediàtrica en funció de la institució de la qual es depengui.
- Infrapresència: la treballadora social no disposa del mateix temps que altres professionals de l'equip SAPPI per a tasques no assistencials, com ara la docència, de manera que no poden formar altres professionals sanitaris en el rol de la treballadora social ni acompanyar altres treballadors socials en la seva especialització en pal·liatius pediàtrics. La recerca és una altra tasca amb forta necessitat de presència de la treballadora social que es veu afectada, amb la qual cosa es perden oportunitats per crear, produir i compartir. La perspectiva social i de gestió tampoc podria ser present en decisions estratègiques dels equips.
- Dificultat organitzativa: diferents horaris i despatxos allunyats generen un obstacle en la consecució d'una dinàmica fluida, una comunicació efectiva, un treball real en equip i la cura mútua.
- Falta de formació: diferència considerable des del punt de vista de formació entre altres professionals sanitaris i la treballadora social.

Tots aquests aspectes tenen un impacte directe en la qualitat de l'atenció al pacient i família tant en el moment present (disminució de la qualitat assistencial per falta de temps, espai i intervenció interdisciplinària) com ho tindria en el futur davant la falta de formació, docència i recerca en l'àmbit.

Actualment, les treballadores socials de la XAPPI fan un gran esforç i empen temps personal per mantenir el contacte, treballar conjuntament, fer intervenció comunitària i participar en projectes de recerca. Malgrat les dificultats formatives i la lentitud amb la qual es creen programes específics, també disposen d'experiència i competències (Sumser et al., 2015). Apareix una resistència de les institucions hospitalàries, de difícil comprensió, a reconèixer la seva especialització i adaptar les seves tasques i disposició a l'encàrrec del sistema català de salut. S'espera que amb cada pas donat es pugui demostrar el benefici de la integració total de les professionals de treball social en els equips sanitaris, benefici tant en pacients i famílies com per a la professió, en assegurar una intervenció basada realment en el model biopsicosocial i espiritual que tant defensa el treball social i el mateix model d'atenció en cures pal·liatives pediàtriques.

En el cas de les treballadores socials de la xarxa, i sent conscients del caràcter teòric dels indicadors descrits, s'espera poder continuar amb el treball iniciat de manera que siguin validats i puguin arribar a tenir una aplicabilitat pràctica en les cures pal·liatives pediàtriques.

6. Conclusions

En el complex panorama actual del sistema sanitari es troben reptes interconnectats que van més enllà del purament mèdic. La noció de salut i benestar està intrínsecament lligada a factors socials, i és crucial reconèixer la influència de la globalització, canvis demogràfics i desigualtats socioeconòmiques que generen complexitat.

Les cures pal·liatives pediàtriques presenten una alta complexitat que es manifesta en el tipus de cura que rep el pacient per part de la família o cuidadors. Encara que s'han fet esforços per humanitzar els espais, la perspectiva biomèdica s'enfronta a tradicions culturals i aspectes socials que influeixen en com es percep la salut, la malaltia i l'atenció a la mort en el context pediàtric. A Catalunya, les treballadores socials especialitzades en cures pal·liatives pediàtriques desenvolupen un marc comú de treball per intervenir de manera homogènia i assegurar l'avaluació integral de tots els pacients.

Els indicadors d'alta vulnerabilitat social inclouen la sobrecàrrega dels cuidadors, situacions socioeconòmiques precàries, condicions de vida deficientes, dificultats en les habilitats parentals, barreres idiomàtiques o socioculturals, falta de xarxa de suport, situació administrativa irregular, desigualtat territorial de recursos i la realitat de les famílies desplaçades.

En aquest context, la desprotecció infantil i el maltractament són preocupacions greus, especialment quan s'entrellacen amb addiccions, conductes antisocials, maltractament en la parella o falta de compliment de la cura i tractament.

És fonamental, a més, destacar tant els factors de protecció com la resiliència familiar, per definir el diagnòstic social sanitari, ja que és imprescindible tenir-los en compte en el pla d'intervenció social que es treballi durant el procés de malaltia.

Tenint en compte que les cures pal·liatives pediàtriques són un àmbit en desenvolupament, les treballadores socials sanitàries de la XAPPI encara tenen per davant un repte de construcció per a la seva especialitat.

Referències bibliogràfiques

- Barudy, Jorge, i Dantagnan, Maryorie. (2005). *Los buenos tratos a la infancia, parentalidad, apego y resiliencia*. Gedisa.
- Barudy, Jorge, i Dantagnan, Maryorie. (2010). *Los desafíos invisibles de ser madre o padre. Manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental*. Gedisa.
- Bergstraesser, Eva; Hain, Richard Dain, i Pereira, José. (2013). The development of an instrument that can identify children with palliative care needs: The Paediatric Palliative Screening Scale (PaPaS Scale): A qualitative study approach. *BMC Palliative Care*, 12(1), 20.
- Borrell, Francesc. (2002). El modelo biopsicosocial en evolución. *Med Clin*, 119(5), 175-179. [http://dx.doi.org/10.1016/S0025-7753\(02\)73355-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0025-7753(02)73355-1)
- Boyden, Jackelyn Y.; Hill, Douglas L.; Nye, Russell T.; Bona, Kira; Johnston, Emily E.; Hinds, Pamela; Friebert, Sarah; Kang, Tammy I.; Hays, Ross; Hall, Matt; Wolfe, Joanne, i Feudtner, Chris. (2022). Pediatric Palliative Care Parents' Distress, Financial Difficulty, and Child Symptoms. *Journal of Pain and Symptom Management*, 63(2), 271-282. <https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2021.08.004>
- Carduff, Emma; Johnston, Sarah; Winstanley, Catherine; Morrish, Jamie; Murray, Scott A.; Spiller, Juliet, i Finucane, Anne. (2018). What does 'complex' mean in palliative care? Triangulating qualitative findings from 3 settings. *BMC Palliative Care*, 17(1), 12-27. <https://doi.org/10.1186/s12904-017-0259-z>
- Chelazzi, Cosimo; Villa, Gianluca; Lanini, Iacopo; Romagnoli, Stefano, i Latronico, Nicola. (2023). The adult and pediatric palliative care: differences and shared issues. *Journal of Anesthesia, Analgesia and Critical Care*, 3(1). <https://doi.org/10.1186/s44158-023-00085-8>
- Claramonte Fuster, Maria Àngels; González Merino, Rosa; Nadal Miquel, David; Pou Canales, Noemí, i Rams López, Silvia. (2011). *La intervenció social en la enfermedad crónica infantil*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Cleveland, Ross; Ullrich, Christina; Slingsby, Brett, i Keefer, Patricia. (2021). Children at the Intersection of Pediatric Palliative Care and Child Maltreatment: A Vulnerable and Understudied Population. *Journal of Pain and Symptom Management*, 62(1), 91-97. <https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2020.11.007>
- Cyrułnik, Boris. (2002). *Los patitos feos: La resiliencia, una infancia infeliz no determina la vida*. Gedisa.

- De Paul, Joaquín, i Arruabarrena, María Ignacia. (1987). El maltrato infantil: criterios para su definición y conceptualización. *Revista de servicios sociales*, 4. Zerbitzuan. <https://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Tratamiento%20para%20familias%20con%20maltratos.pdf>
- Fanjul, Gonzalo; Gálvez, Ismael, i Zuppiroli, Jennifer. (2021). *Crecer sin papeles en España*. Save the Children. Recuperat 15 maig 2020, de https://www.savethechildren.es/sites/default/files/2021-02/Crecer_sin_papeles_en_Espana_SC_PC.pdf
- Generalitat de Catalunya. (s. d.). *Maltractaments a la infància i l'adolescència*. Canal Salut. Recuperat 14 juliol 2023, de <https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/m/maltractaments-infancia-adolescencia/>
- Generalitat de Catalunya. (2020). *Model organitzatiu d'atenció integral a la població infantil i juvenil amb necessitats pal·liatives i en situació de final de vida: Xarxa d'atenció pal·liativa pediàtrica integral*. Scientia. Dipòsit d'Informació Digital del Departament de Salut. Recuperat 26 març 2024, de https://scientiasalut.gencat.cat/bitstream/handle/11351/6120/model_organitzatiu_atencio_integral_poblacio_infantil_juvenil_amb_necessitats_paliatives_en_situacio_final_vida_2020_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grau, Claudia, i Fernandez-Hawrylak, María. (2010). Familia y enfermedad crónica pediátrica. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 33(2), 203-212. <https://doi.org/10.4321/S1137-66272010000300008>
- Hernández, Balma Soraya; Claramonte, Maria Àngels, i Nadal, David. (2016, maig). *Diagnóstico social sanitario e intervención social en el final de la vida del paciente pediátrico*. [Presentació de pòster]. XI Congreso Internacional de la Asociación Española de Cuidados Paliativos Pediátricos "Cuidados Paliativos, un derecho de todos", Sevilla, España.
- Hernández, Balma Soraya; Pellicer, Eduard, i Alonso, Ana María. (2022). Oportunidades y desafíos para el Trabajo Social sanitario en el desarrollo de la red de atención paliativa pediátrica integral (XAPPI) en Cataluña. *Revista de Treball Social*, 223, 123-138. <https://doi.org/10.32061/RTS2022.223.06>
- Hodiamont, Farina; Jünger, Saskia; Leidl, Reiner; Maier, Bernd Oliver; Schildmann, Eva, i Bausewein, Claudia. (2019). Understanding complexity in palliative care situations: A conceptual framework based on a systematic review and narrative synthesis of qualitative research. *BMC Health Services Research*, 19(1), 157. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3961-0>

- International Children's Palliative Care Network. (2015). *About CPC*. Recuperat 15 abril 2024, de <https://icpcn.org/about-cpc/>
- Jonas, Danielle ; Patneaude, Arika ; Purol, N. ; Scanlon, Caitlin, i Remke, Stacy. (2022). Defining Core Competencies and a Call to Action: Dissecting and Embracing the Crucial and Multifaceted Social Work Role. *Pediatric Palliative Care. Journal of Pain and Symptom Management*, 63(6), e739-e748. <https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2022.02.341>
- Jones, Lisa. (2012). Prevalence and risk of violence against children with disabilities. *The Lancet*, 380, 899-907. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)60692-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(12)60692-8)
- Knapp, Caprice; Madden, Vanessa; Curtis, Charlotte; Sloyer, Phyllis, i Shenkman, Elizabeth. (2010). Family Support in Pediatric Palliative Care: How Are Families Impacted by their Children's Illnesses? *Journal of Palliative Medicine*, 13(4), 421-426. Research Gate. 10.1089/jpm.2009.0295
- López, María Jesús; Orueta, Ramón; Gómez, Samuel; Sánchez, Arancha; Carmona, Javier, i Alonso, Francisco. (2009). El rol de cuidador de personas dependientes y sus repercusiones sobre la calidad de vida y la salud. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 2(7). Scielo. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2009000200004
- McCann, Damhnat; Bull, Rosalind, i Winzenberg, Tania. (2012) The daily patterns of time use for parents of children with complex needs. *Journal of Child Health Care*, 16, 26-52. <http://dx.doi.org/10.1177/1367493511420186>
- Murali, Komal; Merriman, John; Yu, Gary; Vorderstrasse, Allison; Kelley, Amy, i Brody, Abraham. (2020). An adapted conceptual model integrating palliative care in serious illness and multiple chronic conditions. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 37(12), 1086-1095. <https://doi.org/10.1177/1049909120928353>
- Navarro, Sergi. (2015). Aspectos éticos en la atención paliativa pediátrica. *Bioética i debat*, 21(76), 8-12. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6080769>
- Navarro, Sergi; Ortiz, Jessica, i Caritg, Josep. (2015). Estimación de los casos de muerte tributarios de cuidados paliativos pediátricos. *Pediatría Catalana*, 75(1), 8-12.
- Organització Mundial de la Salut. (2007). *Palliative care for children*. Recuperat 15 abril 2024, de <https://www.who.int/europe/news-room/fact-sheets/item/palliative-care-for-children>
- Panchón, Carme. (2006). Infància en situació de risc social. Presentació. *Temps d'Educació*, 31, 7-10.

- Soriano, Francisco J. (2009). Promoción del buen trato y prevención del maltrato en la infancia en el ámbito de la Atención Primaria. *Pediatría Atención Primaria*, 11(41), 121-144. Scielo. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322009000100008
- Spielman, Seth. (2020). Evaluating social vulnerability indicators: criteria and their application to the Social Vulnerability Index. *Natural Hazards*, 100(1), 417-436. <https://doi.org/10.1007/s11069-019-03820-z>
- Sumser, Bridget; Remke, Stacy; Leimena, Meagan; Altilio, Terry, i Otis-Green, Shirley. (2015). The serendipitous survey: a look at primary and specialist palliative care social work practice, preparation and competence. *Journal of Palliative Medicine*, 18(10), 881-883. <https://doi.org/10.1089/jpm.2015.0022>
- Wiener, Lori. (2013) Cultural and religious considerations in pediatric palliative care. *Palliative Support Care*, 11(1), 47-67. <http://dx.doi.org/10.1017/S1478951511001027>
- Wilkinson, Richard, i Marmot, Michel (Ed.). (1998). *The solid facts: Social determinants of health*. World Health Organization.

Visibilitzant el racisme institucional. L'experiència del grup de treball "Padró per a totes" a Tarragona

Showcasing institutional racism: the experience of the "Municipal Register for Everyone" task force in Tarragona

Naret Ziur¹

ORCID: 0009-0008-4244-2225

Aurora Sáez Rodríguez²

ORCID: 0009-0004-7400-5848

Recepció: 10/12/23. Revisió: 14/03/24. Acceptació: 09/04/24

Per citar: Ziur, Naret, i Sáez Rodríguez, Aurora. (2024). Visibilitzant el racisme institucional. L'experiència del grup de treball "Padró per a totes" a Tarragona. *Revista de Treball Social*, 226, 193-208. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.08>

Resum

El grup de treball "Padró per a totes", format per entitats antiracistes i veïnals del territori, ha treballat durant el 2023 per millorar l'accés a l'empadronament de les persones en condició de racialització a la ciutat de Tarragona. La necessitat d'aquesta campanya sorgeix de la diagnosi participativa Derives Migrades, on es detecta la presència del racisme institucional en l'Administració local, destacant les barreres per a l'accés al padró municipal del col·lectiu de persones migrades. La campanya ha lluitat per reconèixer el dret a l'empadronament a través de la formació, la incidència política i la solidaritat entre veïnes. S'han dut a terme investigacions, organitzat trobades, elaborat materials informatius i acompanyat persones a les oficines municipals. L'objectiu és destacar la discriminació cap a persones de condició de racialització que volen empadronar-se i adquirir eines per oferir suport a les afectades per aquesta situació. Es destaca la importància de sensibilitzar i formar el personal administratiu, així

1 Comunicadora social. Tècnica de projectes a l'associació La Teulada i activista a la Red Antirracista de Tarragona. naret@lateulada.cat

2 Treballadora social i antropòloga. Tècnica de projectes a l'associació La Teulada. aurora@lateulada.cat

com la implementació de protocols per contrarestar aquesta discriminació. Polítiques més inclusives, transparència en el procés d'empadronament i un marc legislatiu prioritant els drets fonamentals són clau per abordar aquesta problemàtica. L'activisme i la consciència pública també són essencials per lluitar contra el racisme institucional, fomentant la visibilitat i resistència contra aquestes pràctiques.

Paraules clau: Empadronament, racisme institucional, migració, suport mutu.

Abstract

The "Padró per a totes" (municipal register for everyone) task force – whose members include anti-racist bodies and local community groups – has worked throughout 2023 to improve access to municipal registration for individuals suffering from racialisation in the city of Tarragona. The origin of this campaign stems from the participatory diagnosis "Derives Migrades", which identified institutional racism within local authorities, particularly emphasising the obstacles encountered by migrant communities in accessing municipal registration. The campaign has fought for acknowledgement of the right to municipal registration via training, political advocacy and solidarity among residents. A number of initiatives have been carried out, including research endeavours, informal meetings, informational material handouts and the escorting of individuals attending local offices, with two goals in mind: highlighting discrimination against racialised individuals who wish to register; and, acquiring tools to support those affected by this situation. Emphasis is placed on the importance of raising awareness among and training administrative staff, in addition to implementing protocols to counteract this discrimination. More inclusive policies, transparency in the registration process and a legislative framework prioritising fundamental rights are crucial to addressing this issue. Activism and public awareness are also vital in combating institutional racism by encouraging such practices to be unveiled and resisted.

Keywords: Municipal registration, institutional racism, migration, mutual aid.

1. Introducció

El dret a l'empadronament a algunes ciutats del territori, com és el cas de Tarragona, és vulnerat des de les institucions competents de forma recurrent. L'ordenament jurídic en vigor diu que correspon als ajuntaments de cada municipi garantir aquest dret, així com és obligació de totes les persones que resideixen a un municipi empadronar-s'hi.

La vulneració del dret al padró, a més de demostrar que el racisme institucional és una realitat en l'actualitat, deixa moltes persones sense accés a altres drets universals, com ara l'accés a l'educació i a la sanitat, impedeix directament la regularització administrativa de la seva situació (un dels requisits per a la regularització per arrelament és haver estat empadronat durant un mínim de tres anys) i dificulta la participació d'una part de la ciutadania. És important que des de l'àmbit acadèmic i social s'estudiïn i es denunciïn aquestes situacions de desigualtat, i que s'ofereixin propostes a les administracions per tal que puguin assegurar la igualtat de tracte i el compliment efectiu de la normativa.

Des del grup de treball "Padró per a totes" s'ha treballat durant l'últim any per esbrinar quines són les causes de la discriminació a l'hora d'empadronar-se al municipi i què podem fer per combatre-les. El focus que algunes de les entitats i col·lectius amb perspectiva antiracista de la ciutat posen actualment en aquesta problemàtica és conseqüència, entre altres factors, d'un procés de diagnosi participativa que es va fer durant l'any 2022, amb el títol de Derives Migrades, on es va fer palès que l'accés al padró se situa a la base de moltes altres problemàtiques que travessen el col·lectiu de persones en condició de racialització que habiten a la ciutat.

2. El dret al padró

Segons la normativa actual, el padró municipal és un registre administratiu que permet als ajuntaments conèixer el nombre d'habitants del municipi i tenir un mapatge de les persones que hi viuen de forma habitual. La utilitat d'aquestes dades per l'ens públic serveix tant per fer una bona planificació dels serveis i de les polítiques públiques municipals d'acord amb el nombre de persones que hi viuen, com per calcular de forma acurada el repartiment de finançament de fons públics provinents d'altres administracions. La seva importància radica a garantir que la ciutadania tingui un accés equitatiu als serveis públics i a la participació en la vida comunitària. Per a les persones que resideixen a un municipi, el padró és la porta d'accés a altres drets, com ara l'educació, la sanitat i els serveis socials. Així doncs, l'empadronament, a més de ser un registre de residència, és fonamental per a l'exercici d'altres drets i per a l'accés als serveis essencials:

- Accés a serveis bàsics: l'empadronament és necessari per accedir a serveis com ara l'educació, l'atenció sanitària, els serveis socials i altres serveis municipals.

- Participació en processos electorals: estar empadronada en un municipi és un requisit per poder votar a les eleccions municipals.
- Obtenció de documents oficials: per sol·licitar i obtenir documents oficials com el certificat d'empadronament, el document nacional d'identitat o el passaport, generalment es requereix estar empadronat en un municipi específic.
- Accés a programes i prestacions: en alguns casos, per accedir a determinades prestacions és necessari estar empadronat.
- Registre i tràmits administratius: per fer diversos tràmits administratius, com inscripcions escolars, se sol requerir l'empadronament al municipi corresponent.

El dret al padró està basat en el principi de residència habitual a un municipi, independentment de les condicions de l'habitatge. La inscripció al padró permet que els residents tinguin accés a una sèrie de serveis públics i drets legals i és, com hem vist, un procés essencial per a la identificació de la població.

A Espanya, el dret al padró està regulat principalment per la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local. A l'article 15 es parla sobre l'obligació de les persones a inscriure's al padró al municipi on es resideix habitualment; a l'article 16 s'estableixen les competències municipals en l'àmbit de la població i el padró, mentre que l'article 17 es refereix a la col·laboració entre entitats locals en matèria d'informació del padró.

Gràcies a la feina del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya al monogràfic *El dret a ser empadronat i la bona administració* (2019), comprovem que hi ha normatives aplicables pel que fa a la gestió del padró municipal, com ara el principi *pro homine* o *in dubio pro actione*:

Impedir o posar obstacles a l'empadronament de les persones al municipi on efectivament resideixen, més enllà del previst a la llei i/o segons una interpretació rigorista no només és dificultar l'exercici de drets i obligacions, sinó que pot obstaculitzar drets fonamentals, especialment en col·lectius vulnerables.

Per aquestes raons, s'imposa en la interpretació i aplicació de la legislació d'empadronament, especialment en aquells àmbits on hi ha un marge de valoració en mans municipals, una activitat administrativa sempre en favor del dret a ser empadronat en cas de dubte,³ sempre a favor de la continuació del procediment, com a derivació del ben conegut principi jurídic antiformalista o *in dubio pro actione* propi del procediment administratiu (implícit per exemple a l'art. 68 de la llei 39/2015, que permet la subsanació de la sol·licitud), que ha d'evitar convertir aquest en una carrera d'obstacles per al sol·licitant (p. 11).

3 Principi que s'extreu del dret internacional i entra en els ordenaments jurídics nacionals, com assenyalen Aguilar i Nogueira (2016).

En el cas concret de la ciutat de Tarragona, hi ha diverses entitats que han denunciat situacions de discriminació en la tramitació del padró municipal, sobretot cap a persones en condició de racialització, de manera que aquests principis s'han incomplert.

Les investigadores d'aquest article, gràcies a la participació en el grup de treball "Padró per a totes", han pogut observar en els casos acompanyats al municipi per fer la tramitació de la sol·licitud d'empadronament que no sempre es compleix la normativa, i que hi ha un clar biaix a l'hora d'atendre les persones sol·licitants.

Actualment, el tràmit per donar-se d'alta al padró municipal a Tarragona només es pot fer de forma presencial a les oficines d'atenció a la ciutadania demanant cita prèvia. L'única informació disponible a escala municipal és la llista de documentació per fer el tràmit que apareix al web de l'ens local, per una banda, els documents identificatius de la persona sol·licitant, i com a documents que identifiquen l'habitatge hi ha les opcions següents:⁴

- Habitatge en propietat: escriptura, contracte de compravenda, nota del Registre de la Propietat, comprovació a la base de dades municipals on consti la propietat.
- Habitatge en lloguer: contracte vigent de lloguer de l'habitatge per ús de residència habitual acompanyat de l'últim rebut de lloguer i del document conforme la fiança està dipositada en el registre de fiances dels contractes de lloguer de finques urbanes dependent de l'INCASOL.
- Habitatge ja ocupat: autorització amb signatura reconeguda de la persona propietària o titular del contracte del lloguer que consti empadronada en el domicili.
- Establiments col·lectius (residències, convents, etc.): autorització de la persona directora del centre.

Tanmateix, s'ha de recordar que a la normativa sobre empadronament⁵ no s'especifiquen les formes documentals que s'han d'entregar per a la comprovació d'habitatge al municipi:

L'Ajuntament no pot controlar mitjançant la potestat d'empadronar si existeix títol legal o no (seria una desviació de poder, com a mínim) i, a més, no pot demanar un únic document específic per a provar la residència, sinó que ha d'acceptar (...) i el sol·licitant pot aportar diversos documents i, fins i tot, sol·licitar una inspecció municipal (Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, 2019, p. 42).

Aquests supòsits serien adequats si totes les persones que resideixen al municipi tinguessin garantit l'accés a l'habitatge, però la realitat no és aquesta, sabem que les polítiques públiques no arriben a cobrir els

⁴ Dades extretes de la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona.

⁵ Articles 15 a 18 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i articles 53 a 74 del Reial decret 1690/86, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals.

problemes de dèficit d'habitatge o el sensellarisme, tot i que la responsabilitat de garantir prou habitatges accessibles recau en l'Administració pública, deixant de banda la població en situació d'exclusió residencial (Forns, 2023).

Així doncs, l'Ajuntament de Tarragona, en l'única informació pública sobre el padró municipal, no preveu l'existència d'altres formes de verificació d'habitatge, i no explica què fer si no disposes d'una propietat o d'un contracte de lloguer.

S'observa també que les mateixes barreres per a l'accés al padró limiten l'accés a una situació residencial digna, atès que les persones que no tenen accés a l'empadronament no poden demanar ajuts a l'habitatge social i que hi ha una necessitat latent d'augmentar l'habitatge social i públic disponible i d'afavorir l'accés a l'habitatge de grups especialment necessitats.

Tot i que en tot el Pla Local d'Habitatge de Tarragona no es fa referència a la situació de les persones que lloguen un pis o una habitació, però no disposen de contracte de lloguer (és a dir, relloguen a qui en té el contracte), hem pogut comprovar que l'Administració és coneixedora d'aquesta casuística, que és en la qual es troben moltes de les persones nouvingudes a la ciutat que volen exercir el seu dret a empadronar-se. Així mateix, hem comprovat que des de l'Ajuntament se sap que moltes d'aquestes persones, per la situació d'habitatge en què es troben i per la manca de col·laboració de l'Administració local, es veuen obligades a pagar a qui sí que disposa d'un contracte de lloguer en vigor per la seva autorització (un dels documents que admet l'Oficina Municipal d'Atenció a la Ciutadania) per tramitar la sol·licitud d'empadronament.

L'accés a un habitatge digne per a les persones migrants és afectat per diverses desigualtats estructurals i dinàmiques globals que influeixen en la seva inclusió en els mercats d'habitatge. Sassen (2014) analitza aquesta problemàtica des del punt de vista de les expulsions socials i la brutalitat inherent a la complexitat de l'economia global, ressaltant com les persones migrants es veuen sovint excloses del mercat immobiliari a causa de les dinàmiques globals i les polítiques urbanes.

Farha (2016), com a relatora especial de l'ONU sobre el dret a l'habitatge adequat, ha posat èmfasi en les dificultats específiques que enfronten les persones migrants per accedir a l'habitatge, subratllant la necessitat d'abordar aquesta qüestió des d'una perspectiva de drets humans i justícia social. Es posa així de manifest la complexitat i les múltiples barreres que les persones migrades han de superar per aconseguir un habitatge digne.

És imperatiu abordar la qüestió de l'accés a l'habitatge des d'una perspectiva de drets humans i justícia social, especialment en el cas de les persones migrants. Això ressalta la complexitat i les múltiples barreres que han de superar per aconseguir una residència digna.

Aquestes observacions subratllen la importància crítica de garantir un accés equitatiu al padró municipal com a base per a l'exercici de drets individuals i, al mateix temps, posen de manifest la necessitat d'abordar

la inclusió i la justícia social des d'una perspectiva de drets humans en l'àmbit local.

3. Metodologia

Entenem que la metodologia emprada i el lloc des d'on investiguem són components fonamentals en un procés d'investigació. És crucial reconèixer que la nostra perspectiva està arrelada en un context específic, la qual cosa implica que la selecció de conceptes i la interpretació d'accions o pràctiques poden variar segons diferents ubicacions i veus.

Mirar amb perspectiva situada

El concepte de perspectiva situada en la investigació social demostra que l'objectivitat i la neutralitat no existeixen, sinó que la recerca està situada i és parcial (Haraway, 1991), donant valor a reconèixer la diversitat de les posicions des de les quals s'observa el món i com això influeix en la nostra comprensió del coneixement. S'ha de fer un esforç conscient per situar les veus de "les altres" al centre del discurs, comprenent les interseccions de la identitat i la posició social dins de les dinàmiques de poder (hooks, 1984).

La investigació social des d'aquesta perspectiva s'ha de basar en la comprensió de les interseccions entre la identitat personal de la persona investigadora i el context en què es du a terme la investigació. Aquest enfocament reconeix que els investigadors porten les seves pròpies experiències, valors i contextos culturals a la investigació, i aquesta influència pot afectar la manera com es recopila, analitza i interpreta la informació.

La perspectiva situada subratlla la importància de reconèixer les posicions i les perspectives individuals dels investigadors com a part integral de la investigació (Balasch i Montenegro, 2003). En lloc de buscar una suposada neutralitat, es valora la transparència sobre la posició que ocupem i com aquesta influeix en el procés d'investigació. Aquest enfocament implica que la investigadora reflexioni sobre com la seva pròpia identitat, experiències i posició social poden influir en la manera com s'aborda el tema d'investigació i en la relació amb els participants, destacant la importància de la reflexió crítica, reconeixent que les identitats, les experiències i els contextos personals poden aportar una comprensió més profunda dels fenòmens socials i ajudar a evitar interpretacions simplistes o reduccionistes.

En el cas d'aquesta investigació, les autores han format part de tot el procés de construcció col·lectiva del coneixement, així com de la resta d'accions del grup de treball "Padró per a totes" amb una posició clara d'aprofitar els coneixements i les posicions de poder per aportar a la lluita en defensa de l'accés al padró.

Creació conjunta del coneixement

El grup de treball "Padró per a totes" sorgeix d'un procés d'investigació col·lectiu i de la necessitat de posar en relleu la vulneració sistemàtica de drets que les persones migrades i en condició de racialitzades viuen a Catalunya (en aquest projecte ens centrem en el col·lectiu de persones migrades/racialitzades per l'enfocament antiracista i de racisme institucional, però la negació del dret al padró també la viuen les persones amb una situació d'exclusió residencial, independentment del seu origen).

Durant l'any 2022, a la ciutat de Tarragona i coordinat des de la Red Antirracista i l'associació La Teulada es plantegen una sèrie de trobades amb col·lectives liderades per persones migrades per discutir quins són els principals obstacles, necessitats i desitjos d'aquestes a la ciutat.

Es van dur a terme tres trobades dinamitzades on es planteja investigar sobre les problemàtiques del col·lectiu de persones en condició de racialització des de com els mateixos cossos reben els impactes del territori. La perspectiva de recerca des del cos-territori és un enfocament que considera la interconnexió entre el cos humà i la seva relació amb l'espai físic i social que l'envolta. Aquest enfocament reconeix que els cossos no existeixen de manera aïllada, sinó que estan intrínsecament vinculats amb els espais que habiten, influint-los i sent influenciats per aquests.

Així, a les anomenades Derives Migrades, es va explorar com les experiències corpòries de les persones racialitzades s'entrellacen amb els espais físics i socials de la ciutat, així com el racisme influeix en aquestes interaccions, per entendre com els cossos es relacionen, experimenten i són modelats pels entorns físics i socials, i com aquestes interaccions influeixen en la identitat, la subjectivitat i l'experiència humana.

Es va examinar de forma col·lectiva com les comunitats racialitzades experimenten i ocupen l'espai urbà, centrant-se en com els espais públics i privats són percebuts i utilitzats per les persones que van participar en la investigació. Es va fer palès com les narratives, vivències i percepcions de les persones en condició de racialització es relacionen amb l'espai físic i com aquestes experiències estan marcades pel racisme i la discriminació.

Dels resultats d'aquest procés es va poder extreure que les participants perceben molts més llocs a la ciutat com a "espais problema" que com a "espais amables", i que una de les principals problemàtiques és la dificultat de l'accés al padró municipal.

Grup de treball "Padró per a totes"

"Padró per a totes" és una campanya veïnal que vol reconèixer el dret a empadronar-se que tenen totes les persones que habiten a la ciutat de Tarragona a través de la formació, la incidència política i la solidaritat entre veïnes, en la recerca d'estratègies col·lectives en la defensa de drets.

Des del grup de treball s'ha fet una tasca d'investigació per conèixer les dificultats per accedir al padró en l'àmbit local des del suport mutu i la

reflexió col·lectiva. S'ha treballat de forma assembleària i cadascuna de les participants s'ha responsabilitzat de la seva implicació a l'espai.

Durant tot el 2023 s'han celebrat trobades per compartir coneixements, s'han elaborat materials de difusió sobre la normativa aplicable al padró municipal i s'ha engegat una campanya de denúncia pública de la situació. A través d'aquesta denúncia s'han aconseguit generar espais per a la incidència política.

Un altre punt central de la campanya ha sigut el de posar els nostres cossos i acompanyar persones en condició de racialització a les oficines d'atenció ciutadana del municipi. Aquests acompanyaments tenen dues finalitats: per una banda, ens han servit per constatar de quina manera es respon des de l'ens local a les peticions d'empadronament, quina és la normativa que s'aplica i de quina manera, si existeixen protocols específics des de l'Ajuntament i el coneixement que en tenen les persones tècniques; per una altra banda, el fet de poder acompanyar algú després de fer formacions i reflexions sobre aquesta problemàtica, ens ha permès marcar la diferència en el moment de fer el tràmit, demostrant que moltes vegades les persones han sortit sense poder entregar la sol·licitud per manca de suport o d'informació del personal administratiu.

S'ha dut a terme també una tasca de recollida de dades estadístiques a través d'un formulari web sobre el nombre de persones que no aconsegueixen empadronar-se, ja que l'ens públic no disposa d'aquesta informació, i més endavant se'n podran analitzar els resultats per saber quantes persones viuen a la ciutat sense estar empadronades.

Una de les últimes accions de la campanya, per cobrir la necessitat d'algunes de les participants de saber com acompanyar una persona que es vol empadronar, ha sigut un taller on s'ha fet servir el *role play* com a metodologia per materialitzar tot l'aprens, ja que ofereix una manera pràctica d'experimentar i practicar les habilitats necessàries per afrontar aquestes situacions, alhora que es generen vincles amb les diferents participants.

Totes aquestes accions estan plantejades, per una banda, per posar en rellevància que existeix una discriminació clara cap a persones en condició de racialització que volen empadronar-se a la ciutat, i per l'altra, per adquirir eines que ens permetin acompanyar des del nostre privilegi les persones que es veuen afectades per aquesta situació.

Desenvolupament de l'experiència

A continuació explicarem amb més detall cadascuna de les accions portades a terme.

Les cinc trobades col·lectives han tingut una dinamització per part de les persones tècniques i han sigut espais assemblearis on les decisions s'han pres de forma consensuada. Hi han participat tant entitats que comparteixen una visió antiracista com persones a títol individual interessades a informar-se sobre la problemàtica i a participar en la campanya.

1. Després del treball amb entitats de persones migrades que habiten a la ciutat, es comparteix la necessitat d'ajuntar-se i pro-

posar estratègies col·lectives per afrontar la problemàtica a la qual moltes persones s'enfronten quan van a les oficines municipals d'atenció ciutadana per demanar l'alta al padró municipal. En aquest primer espai es comparteix amb la resta d'entitats i persones participants el dossier informatiu "Padró per a totes", que explica en diversos idiomes (català, castellà, àrab, anglès i francès) la normativa aplicable, com empadronar-se a Tarragona, els obstacles que ens podem trobar i estratègies col·lectives per superar-los, com ara l'autoorganització i el suport mutu. Aquests dossiers es reparteixen entre les entitats interessades per poder compartir-los als seus serveis i activitats.

2. Espai per pensar estratègies que permetin donar compte dels casos de racisme institucional a la ciutat i per aconseguir que persones en condició de racialització es puguin empadronar. Les conclusions de la trobada són que, a part de la campanya comunicativa i de les accions concretes d'incidència política, des de les entitats s'ha d'estar disponible per fer acompanyaments a qui ho necessiti. En aquest sentit, es crea un grup virtual amb les participants del grup de treball per poder compartir els casos que necessiten acompanyament. S'acorda que s'elaborarà material gràfic per reforçar i donar a conèixer la campanya.
3. Es revisen i posen en comú els casos que hem acompanyat, aquest espai serveix per fer una valoració de com es troba el grup. Sorgeix la necessitat d'algunes companyes de rebre formació més específica per poder dur a terme els acompanyaments.
4. Presentació dels resultats de la campanya al Centre Cívic de Torreforta.
5. A través de la metodologia del *role play* es posa en comú tot el que s'ha après en les visites i acompanyaments a les oficines municipals. Per aconseguir millorar aquests acompanyaments es busquen estratègies per rebatre les respostes negatives de les treballadores de les oficines a través de conèixer la normativa en profunditat, però també a través de la postura corporal, el to de veu i la confiança en una mateixa. Aquesta sessió va servir també per generar vincles entre les persones participants i, gràcies al fet de teatralitzar i ridiculitzar algunes de les situacions de racisme viscudes, va servir per riure, descarregar tensions i renovar energies.

Pel que fa a les accions d'incidència política, s'han mantingut reunions amb la cap i la gerència de Serveis Socials municipals, així com amb la Conselleria d'Igualtat, Serveis a la Ciutadania i Serveis Socials, on es va informar de la campanya i de les problemàtiques trobades en els casos acompanyats, i es va fer la demanda d'oferir formacions d'Igualtat de Tracte i No Discriminació al personal municipal i de la necessitat que tant les entitats com la ciutadania tinguem accés a un protocol clar del recorregut que ha de seguir una persona a la ciutat per empadronar-se en cas que

no disposi d'una propietat o un contracte de lloguer. Ambdues peticions van ser vistes com a innecessàries, ja que des de l'Administració no s'ha detectat cap incompliment de la normativa.

Durant els mesos que ha estat activa la campanya (juny-desembre 2023), s'ha acompanyat a més de quaranta persones en condició de racialització a les oficines municipals d'atenció ciutadana. La gran majoria de casos ja havien intentat fer el tràmit soles i, o bé no els van deixar fer el tràmit (no acceptació de la instància genèrica) o bé havien obtingut una resposta negativa al tràmit. Les mateixes persones que no van aconseguir empadronar-se anant soles al servei van poder-ho fer amb el suport del grup de treball, amb l'única diferència d'estar una mica més informades, per tant, més segures dels seus drets, i pel fet que hi hagués algú altre amb elles en el moment de fer el tràmit amb un coneixement més profund de la normativa. Els casos han arribat o bé perquè les persones s'apropaven als espais de trobada o pel bocaorella.

La majoria de les persones acompanyades s'han trobat amb la mateixa casuística: només amb una adreça del teu habitatge (sense estar en propietat o comptar amb un contracte de lloguer) sistemàticament no t'empadronen. En el cas d'anar acompanyat i de recordar a qui està fent l'atenció que des de l'Ajuntament s'ha de facilitar l'empadronament de totes les persones que habiten al municipi, independentment de la seva situació residencial, s'ha aconseguit que el primer pas d'entregar la instància es pogués fer en tots els casos. Tot i això, també s'han rebut algunes respostes negatives al tràmit. La més destacable, potser, per inversemblant, és la d'una persona que va rebre la carta de negació d'alta al padró municipal a la mateixa adreça que, segons argumenta la mateixa carta, no existia.

El que es pot extreure dels acompanyaments és que l'atenció varia depenent del color de pell i de l'idioma que es parli, i, com s'ha argumentat al llarg d'aquest article, això són actituds discriminatòries i racistes.

4. Racisme institucional

El racisme institucional esdevé una manifestació de discriminació sistemàtica que penetra les institucions, les lleis i les polítiques d'una societat, afectant desfavorablement aquells individus amb orígens en el sud global. Aquesta forma de discriminació pot resultar menys evident o més subtil enfront de la discriminació individual (Braveman, 2022), però té un impacte profundament arrelat en la vida de les persones afectades.

La negació del dret a empadronar-se a causa de l'origen o la nacionalitat representa una possible manifestació de racisme institucional quan deriva de polítiques, pràctiques o actituds discriminatòries en institucions o administracions públiques. En aquests contextos, és imperatiu identificar i contrarestar aquesta discriminació, no només a través de la promoció de polítiques més inclusives, sinó també mitjançant la sensibilització i la formació del personal que opera en aquestes institucions.

L'empadronament, concebut com un dret administratiu, pretén assegurar la prestació de serveis bàsics sense distinció de nacionalitat. No obstant això, s'han registrat incidències en què uns certs municipis han aplicat polítiques restrictives o dificultat a l'empadronament de persones migrants, contravenint la legislació vigent. La negativa a l'empadronament atempta contra drets fonamentals i lleis que garanteixen l'accés a serveis bàsics per a tots els residents, independentment del seu estatus migratori.

La discriminació en el procés d'empadronament basada en l'origen o altres característiques personals és inadmissible i contrària als principis d'igualtat i no discriminació, fonamentals en societats anomenades democràtiques.

Ens hem preguntat per quins motius hi ha personal de l'Administració pública que tracta sistemàticament de forma diferent les persones ateses depenent de com parlen, l'aspecte que tenen o d'on provenen. Aquesta discriminació pot sorgir a causa de la manca d'informació clara sobre com aplicar la llei o pels mateixos prejudicis de la persona que atén, i es podria afrontar amb formacions o protocols si fossin casos aïllats, però el fet que aquesta situació es repeteixi en la majoria dels serveis d'atenció a la ciutadania reflecteix clarament la problemàtica que es deriva del racisme institucional.

En una societat que continua sent racista i colonialista, i on les dinàmiques postcoloniales continuen tenint un impacte profund en les relacions internacionals, la representació cultural i les formes d'explotació global (Mohanty, 2003) és difícil que aquestes situacions de discriminació desapareguin, però com a organismes públics els ajuntaments haurien de fer un esforç per no reproduir-ho.

Ens és útil parlar del concepte de "necropolítica" (Mbembe, 2006), que explora la relació entre el poder polític i la gestió de la vida i la mort en les dinàmiques a escala global i la manera com els governs i les institucions gestionen el control i la supressió de les poblacions. Aquestes teories poden ser aplicades a les polítiques locals, especialment en relació amb les comunitats que pateixen algun tipus de discriminació.

En contextos urbans o municipals, les teories de Mbembe podrien ser aplicades a les polítiques locals de planificació urbana i la gestió dels espais urbans, en les estratègies locals de vigilància, com les càmeres de seguretat o les actuacions policials, i a les polítiques locals relacionades amb l'accés a serveis essencials i com aquests poden reflectir una forma de control sobre la vida i la mort de les persones i reforçar dinàmiques de desigualtat i exclusió socials.

Aquesta problemàtica requereix una atenció crítica i resolutiva per garantir la igualtat de drets i oportunitats per a tothom, independentment de la seva raça o origen ètnic. L'activisme per als drets humans i una consciència pública són eines cabdals en la lluita contra aquesta forma de discriminació, ja que fomenten la visibilitat i la resistència contra les pràctiques discriminatòries institucionalitzades.

És important ressaltar que des de l'Ajuntament de Tarragona es va aprovar una moció presentada per la Red Antirracista per fer front a la

crisi de salut pública que representa el racisme,⁶ en la qual es fa referència directa a la necessitat d'identificar i acabar amb els obstacles de la comunitat migrant a la ciutat per a l'accés al padró municipal d'habitants obrint la possibilitat de l'empadronament sense domicili fix, que és efectiu a altres localitats del territori català.

Aquesta moció posa el focus en la intersecció entre salut pública i racisme, destacant les formes polifacètiques en què la discriminació racial i les desigualtats contribueixen a les disparitats en els resultats de salut entre els diferents col·lectius.

Veiem així com el dret a empadronar-se està intrínsecament vinculat a qüestions de salut pública, des de la limitació als serveis públics de salut a l'impacte en els determinants socials de la salut com ara l'habitatge, el treball o l'educació.

Els determinants socials de la salut interconnecten factors socials, econòmics i polítics que contribueixen a les disparitats en la salut, proporcionant una base teòrica sòlida per abordar les inequitats en la salut des d'una perspectiva holística i integral (Palomino et al., 2014), emfatitzant la importància de polítiques inclusives que abordin les desigualtats estructurals, incloent-hi la discriminació racial i les restriccions per a l'empadronament, per aconseguir un canvi significatiu en la salut de les comunitats discriminades.

5. Mesures des de l'antiracisme

La incorporació d'una perspectiva antiracista als governs locals és un procés complex que pot incloure diverses estratègies i accions.

En el context actual de diversitat cultural i social, és imperatiu que els governs locals adoptin una perspectiva antiracista per garantir polítiques i pràctiques que siguin inclusives i equitatives per a totes les persones que habiten la ciutat.

Una de les propostes essencials és establir programes de formació continuada per al personal municipal, centrat en la comprensió de la història del racisme estructural, la diversitat cultural i la consciència ètnica (hooks, 2000). Aquestes formacions tenen la finalitat de sensibilitzar i educar els treballadors i treballadores de l'Administració sobre la importància de reconèixer i abordar les desigualtats racials presents en la comunitat local (Lorde, 1984).

Actualment, des de l'Administració local hi ha una resistència a admetre el biaix racista, cosa que dificulta un abordatge a la problemàtica i la implementació de mesures eficients. Des d'organitzacions locals com la Red Antirracista s'ha ofert la possibilitat de fer tallers de sensibilització i l'interès del personal tècnic i administratiu ha sigut escàs.

6 Moció 7.6. CP 23/10/2020 de l'Ajuntament de Tarragona, que presenta el grup municipal de la CUP de Tarragona elaborada per la Red Antirracista "Per tal de fer front a la crisi de salut pública que representa el racisme".

Una altra eina és la creació d'espais participatius integrats per membres de diverses comunitats, que pot ser una eina efectiva per garantir la representació i la participació directa de les comunitats afectades per les polítiques locals (Davis, 2004). Aquests comitès servien com a canal de col·laboració entre la comunitat i el govern local, permetent una millor comprensió de les necessitats i perspectives diverses (Lorde, 1984).

S'han fet avenços a la ciutat de Tarragona en aquest sentit, com la Taula Intercultural, un espai dirigit a les entitats de persones migrants per debatre sobre les problemàtiques de la ciutat, i s'està treballant en la Taula de l'Immigrant, però aquestes iniciatives encara tenen moltes mancances, com la falta de recursos associats i les barreres per a la participació (només s'admeten entitats registrades).

La revisió exhaustiva de les polítiques d'accés als serveis i oportunitats per garantir l'equitat, identificant i eliminant biaixos racials existents (hooks, 2000) també és essencial en el procés de millora de l'accés a aquests serveis.

En el cas de l'accés al padró es demana que hi hagi un protocol clar de com opera el govern local, ja que no pot dependre de com interpreti la llei la persona tècnica ni d'ordres que no queden reflectides enlloc per poder ser comprovades per la ciutadania i les entitats locals.

Conclusions

Hi ha una presència persistent d'obstacles per a l'accés al padró municipal a Tarragona, que afecten particularment les persones en condició de racialització. Aquesta situació de discriminació sistèmica no només vulnera el dret al padró, sinó que també limita l'accés a una sèrie de serveis bàsics i drets fonamentals, com ara l'educació, la sanitat i els serveis socials.

L'empadronament, concebut com un dret administratiu, ha de garantir la igualtat d'accés als serveis públics sense distinció de nacionalitat. No obstant això, la investigació exposa la presència de pràctiques restrictives, problemàtiques en el procediment de sol·licitud i criteris discriminatoris en la seva tramitació, evidenciant una forma de racisme institucional.

Les dinàmiques urbanes i les polítiques locals, lluny de ser neutrals, revelen inequitats estructurals i desigualtats d'accés a l'habitatge i als serveis essencials per a les comunitats migrades. L'empadronament, així, esdevé un pilar fonamental per a l'accés a un habitatge digne, en un marc on les polítiques municipals han d'abordar aquesta realitat amb una perspectiva de drets humans i justícia social.

L'anàlisi de les dinàmiques globals posa de manifest la necessitat de repensar les polítiques locals de planificació urbana i la gestió dels espais, atès que aquestes poden reflectir una forma de control sobre la vida i la mort de les persones, reforçant les desigualtats i exclusió socials.

Així, es ressalta la importància de la sensibilització, la formació del personal administratiu i la implementació de protocols inclusius en

les pràctiques municipals per contrarestar aquesta discriminació. La necessitat de polítiques més inclusives, la transparència en els processos d'empadronament i la creació d'un marc legislatiu que prioritzi els drets fonamentals són aspectes clau per abordar aquesta problemàtica.

L'activisme i la consciència pública són també eines essencials per a la lluita contra el racisme institucional, fomentant la visibilitat i la resistència contra aquestes pràctiques discriminatòries. En definitiva, es requereix un abordatge integral, multidisciplinari i col·lectiu per afrontar aquesta realitat complexa i assegurar la igualtat en drets i oportunitats per a tots, independentment de la seva condició administrativa, origen o situació migratòria.

Actualment, a la ciutat de Tarragona, el projecte Cafè Migrant de la Red Antirracista s'encarrega de fer el seguiment i acompanyament a persones que troben barreres per empadronar-se.

Referències bibliogràfiques

- Aguilar Cavallo, Gonzalo, i Nogueira Alcalá, Humerto. (2016). El principio favor persona en el derecho internacional y en el derecho interno como regla de interpretación y de preferencia normativa. *Revista De Derecho Público*, 84, 13-43. <https://doi.org/10.5354/0719-5249.2016.43057>
- Balash, Marcel, i Montenegro, Marisela. (2003). Una propuesta metodológica desde la epistemología de los conocimientos situados: Las producciones narrativas. *Encuentros en Psicología Social*, 1(3), 44-48.
- Braveman, Paula A. (2022). Systemic And Structural Racism: Definitions, Examples, Health Damages, And Approaches To Dismantling. *Health Affairs*, 41(2), 171-178.
- Davis, Angela Y. (2004). *Mujeres, raza y clase*. Ediciones Akal.
- Farha, Leilani. (2016). *Informe de la Relatora Especial sobre una vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado y sobre el derecho de no discriminación a este respecto*. Naciones Unidas.
- Forns Fernández, Maria Victòria. (2023). El paper dels serveis socials locals en l'aplicació de les polítiques d'habitatge en un context de crisi de l'estat del benestar. Una mirada des de Catalunya. *Revista Catalana de Dret Públic*, 66, 23-38.
- Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya. (2019). *El dret a ser empadronat i la bona administració*. Essabedé.

- Haraway, Donna. (1991). Conocimientos situados: la cuestión de la ciencia en el feminismo y el privilegio de la perspectiva parcial. Dins Donna Haraway, *Ciencia, cyborgs y mujeres: la reinención de la naturaleza* (p. 289-318). Cátedra.
- hooks, bell. (1984). *Teoría Feminista: de los márgenes al centro*. Traficantes de Sueños.
- hooks, bell. (2000). *Where we stand: Class matters*. Routledge.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, BOE núm. 81 (1985). Portal Jurídic de Catalunya. Recuperat 16 maig 2024, de <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/1/1985/04/02/7>
- Lorde, Audre. (1984). *Sister Outsider: Essays and Speeches*. Crossing Press.
- Mbembe, Achille. (2006). Necropolitique. *Raisons politiques*, 21, 29-60.
- Moció 7.6. CP 23/10/2020, que presenta el grup municipal de la CUP de Tarragona elaborada per la Red Antirracista "Per tal de fer front a la crisi de salut pública que representa el racisme". Ajuntament de Tarragona. Recuperat 16 maig 2024, de <https://www.tarragona.cat/lajuntament/fixers-1/altres/docs-ple-2020/2020-10-23/7.6.-mocio-cup-red-antirracista>
- Mohanty Talpade, Chandra. (2003). *Feminism without borders: Decolonizing theory, practicing solidarity*. Duke University Press.
- Palomino Moral, Pedro A.; Grande Gascón, María Luisa, i Linares Abad, Manuel. (2014). La salud y sus determinantes sociales. Desigualdades y exclusión en la sociedad del siglo XXI. *Revista Internacional de Sociología*, 72, 45-70.
- Reial decret 1690/86, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals, BOE núm. 194 (1986). Recuperat 16 maig 2024, de <https://www.boe.es/eli/es/rd/1986/07/11/1690/con>
- Sassen, Saskia. (2014). *Expulsions: Brutality and Complexity in the Global Economy*. Harvard University Press.

Ressenyes

Carolina Blàvia Galindo

Voluntariat i professionals: sinergies en el tercer sector social

Autor de la ressenya: José Ángel Bueso Gutiérrez

Ángel Luis Maroto Sáez

*Cartas a los que empiezan. El trabajo social
desde la perspectiva relacional*

Autora de la ressenya: Anna López Romero

Carme Fernández Ges (Coord.), Teresa Crespo Julià, Jose
Fernández Barrera, Montse Feu Closas, M. Lluïsa Marrugat
Prió, Xavier Pelegrí Viaña, Pilar Porcel Omar, Cristina Rimbau
Andreu, Teresa Rossell Poch i Ramona Torrens Bonet

Les escoles de treball social a Catalunya (1932-2009):

Un viatge a través de la formació

Autora de la ressenya: Montserrat Mestres i Angla

Voluntariat i professionals: sinergies en el tercer sector social

Carolina Blàvia Galindo. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2023. 154 p.

José Ángel Bueso Gutiérrez¹

ORCID: 0009-0004-0595-2083

Per citar: Bueso Gutiérrez, José Ángel. (2024). [Ressenya del llibre *Voluntariat i professionals: sinergies en el tercer sector social*, de Carolina Blàvia Galindo]. *Revista de Treball Social*, 226, 211-213. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.09>

El llibre guanyador de l'XI Premi de recerca en Treball Social Dolors Arteman (en la categoria de recerca realitzada) ofereix una visió enriquidora sobre les dinàmiques del tercer sector social. Des de la contextualització teòrica fins a les conclusions pràctiques, aborda les sinergies entre voluntariat i professionals. És una eina valuosa no només per als treballadors del tercer sector, sinó per a tots els actors implicats. Explora les funcions reconegudes del voluntariat i la seva relació amb els professionals, destacant els avantatges i reptes d'aquesta col·laboració. Les conclusions i propostes de millora proporcionen una guia per entendre, analitzar i millorar aquesta interacció, i el consolida com un recurs indispensable per al creixement i desenvolupament del sector social.

El treball social, una professió amb una llarga història, continua evolucionant dia a dia, ampliant la investigació i la innovació en l'àmbit de la intervenció social. Això queda palès en el Premi de recerca en Treball Social Dolors Arteman.

Immersos en el complex entramat de les dinàmiques socials contemporànies, el llibre *Voluntariat i professionals: sinergies en el tercer sector social*, de Carolina Blàvia Galindo, ens submergeix en una obra que no només reflecteix la dedicació d'una treballadora social, sinó també la seva passió pel voluntariat i la comunitat. A través d'una llarga trajectòria professional, l'autora ha pogut observar de primera mà les interconnexions i els beneficis que sorgeixen quan aquests dos àmbits col·laboren de manera sinèrgica.

Aquest llibre, de 154 pàgines, forma part d'un projecte de recerca més ampli desenvolupat a la Universitat de Lleida entre el 2020 i el 2022. Explora el paper del voluntariat dins del sector social, prenent com a punt de partida un estudi de casos dut a terme a la comarca de la Noguera. Amb dos objectius clars: en primer lloc, conèixer les funcions reconegudes pel voluntariat en les entitats on participen; i, en segon lloc, comprendre la

1 Treballador social autònom. ceo@angelbueso.com

visió del voluntariat en referència al treball dels tècnics i tècniques de les entitats socials.

La investigació va més enllà del que és superficial i s'endinsa en la complexitat de la relació entre voluntaris i professionals. Analitza com el seu treball en equip enriqueix l'espai laboral, malgrat les dificultats que també pot generar. En aquest sentit, l'estudi posa un èmfasi especial en la visió del voluntariat, explorant com valora la seva col·laboració amb els professionals i de quina manera aquesta interacció afecta les entitats del tercer sector.

El llibre es divideix en quatre grans parts, cadascuna de les quals proporciona una visió detallada i enriquidora sobre els temes tractats. Comença amb un marc teòric que estableix una base sòlida per a la interpretació i validació del contingut presentat.

En aquesta secció, el lector troba una extensa recopilació de definicions i teories relacionades amb el tercer sector i el voluntariat que ofereix una panoràmica completa i contextualitzada d'aquests conceptes clau.

A la segona part, es presenta la metodologia utilitzada en la investigació. Mitjançant una metodologia qualitativa curosament seleccionada i alineada amb els objectius de la recerca, s'ha aconseguit una comprensió en profunditat del fenomen estudiat. És important destacar que l'adopció d'aquest enfocament qualitatiu representa una contribució significativa al camp d'estudi, ja que són poques les investigacions que opten per aquesta perspectiva en el context del voluntariat.

El tercer bloc es divideix en dos capítols, cadascun centrat en aspectes específics del voluntariat. Al primer capítol, l'autora analitza les diverses funcions del voluntariat, classificant-les i argumentant-ne la importància. S'aborden qüestions clau com la instrumentalització del voluntariat, els rols assumits dins i fora de les organitzacions voluntàries, així com la seva contribució a la sensibilització social i la modificació de l'entorn.

El segon capítol d'aquest bloc es dedica a explorar la relació entre el voluntariat i els professionals de les entitats. L'autora exposa les funcions i tasques definidores de les organitzacions, així com les possibles tensions i malentesos que poden sorgir en aquesta interacció. S'evidencia la riquesa de dades proporcionades en aquesta secció, destacant especialment el valor del capital humà aportat pel voluntariat.

Com tota relació, la col·laboració entre voluntaris i professionals comporta avantatges i reptes, i aquest capítol ofereix una anàlisi exhaustiva d'aquests aspectes. L'autora explora la integració del voluntariat dins les organitzacions i la seva influència en la comunitat, oferint una visió completa de la seva importància en els contextos locals.

Finalment, el quart bloc presenta les conclusions i les idees clau de la investigació. S'integren els resultats dels objectius establerts, juntament amb una valoració detallada de les hipòtesis plantejades. Aquest capítol proporciona una sèrie de propostes per als agents del tercer sector social, assenyalant aspectes estratègics susceptibles de noves investigacions o enfocaments.

En resum, aquest llibre emergeix com una contribució valuosa al camp del treball social, i es consolida com a “saber” escrit que enriqueix la professió amb experiències i coneixements que els professionals del tercer sector podran aplicar en les seves intervencions quotidianes. Així ho destaca amb encert la distinció del TSCAT, que reconeix en aquesta obra una font de coneixement indispensable per al creixement i desenvolupament del sector.

Cartas a los que empiezan. El trabajo social desde la perspectiva relacional

Ángel Luis Maroto Sáez. Madrid: Ágora Relacional, 2023. 242 p.

Anna López Romero¹

ORCID: 0009-0006-2894-6887

Per citar: López Romero, Anna. (2024). [Ressenya del llibre *Cartas a los que empiezan. El trabajo social desde la perspectiva relacional*, d'Ángel Luis Maroto Sáez]. *Revista de Treball Social*, 226, 215-217. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.10>

Ángel Luis Maroto ens presenta el seu llibre *Cartas a los que empiezan. El trabajo social desde la perspectiva relacional*, publicat a la col·lecció Pensamiento Relacional (Ágora Relacional), que resulta ser una revelació pels que creiem en un treball social fonamentat en la relació d'ajuda i en la importància del vincle.

Des de l'inici i fins al final, proposa un viatge motivador i reflexiu sobre la nostra professió a través de l'anàlisi de la praxi actual. Maroto ens apropa a l'essència del treball social des d'una revisió conceptual.

L'estructura en què presenta tal revisió suposa un gran encert per mantenir l'atenció del lector i per convidar a aquesta anàlisi. El text és una relació epistolar amb una estudiant (imaginària) que acaba de graduar-se a la universitat i a la qual se li presenten molts interrogants sobre l'exercici de la professió. Aquesta relació dialògica manté el lector absorbit fins a l'última ratlla.

La lectura s'organitza en vint-i-set cartes que conviden a la reflexió i formulen interrogants ètics sobre com es desenvolupa l'actual exercici professional, i ho fa "deconstruint" moltes de les qüestions que es donen com a vàlides en finalitzar els estudis, per tal d'establir un punt de partida nou que convidi la futura treballadora social (i també la veterana) a reflexionar situant-la en una posició més humil des d'on construir la relació amb l'altre.

Destaca, també, l'estil íntim i honest de Maroto que, ja en un primer moment, explica la seva trajectòria professional i personal perquè el lector conegui el punt de partida des d'on escriu. Així, i amb gran humilitat, l'autor exposa a l'estudiant fictícia (és a dir, al lector) com ha arribat a construir el seu pensament en treball social. Les seves reflexions i vivències ens acosten a un treball social que aposta clarament per la dimensió humana sense deixar de ser una professió tècnica i rigorosa.

1 Treballadora social especialitzada en atenció precoç. Educadora social i antropòloga. Professora associada a la Facultat d'Educació Social i Treball Social Fundació Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull i a la Universitat Oberta de Catalunya. alopezro@peretarres.org

Amb el suport de nombroses i valuoses cites bibliogràfiques, i referències a autors, Maroto demostra el domini de la paraula i dona sentit a com molts entenem avui el treball social. Amb un discurs que engloba quasi un lema –“el treball social del segle XXI serà relacional o no serà.”–, l'autor va exposant diferents qüestions al voltant de la nostra professió i els dubtes que poden plantejar-se a aquells que s'inicien en la professió, però també als que ja fa uns anys que l'exercim.

Cartas a los que empiezan. El trabajo social desde la perspectiva relacional no és només una perfilada revisió teòrica, sinó que també és una proposta de la seva aplicabilitat al treball social actual. I això s'explica a través de molts exemples que il·lustren les pàgines d'aquest llibre: com ha de posicionar-se el professional que acudeix al servei amb una “situació-problema”, com l'autenticitat i la transparència han de ser elements distintius en la relació professional-persona, com els professionals han de ser experts en humanitat i deixar de posicionar-se des del rol tecnòcrata i superior que només dificulta la relació amb l'altre. L'autor va construint una relació compromesa amb l'altre i es pregunta: és necessària una distància emocional?; quina?; no és cert que els subjectes canvien allò que poden canviar?; per què doncs, sovint, el professional només assenyala allò que no està canviant?

Des d'una perspectiva molt positiva i allunyada del judici envers les persones que acompanyem, Maroto destaca qüestions essencials com la capacitat salutogènica dels humans (que exposa a través de la seva experiència acompanyant persones) i la necessària revisió dels espais (mentals i físics) que han de promoure un “encontre afectant”, és a dir, una trobada entre usuari i professional que destil·li afecte.

De fet, l'autor, en el primer capítol (“Por qué me hice trabajador social o de la necesidad de estar cerca de las cosas que curan”), ja explicita com, des del seu punt de vista, la professió del treball social està lligada a la nostra evolució personal i a les nostres experiències i vivències relacionals. Serà important, doncs, promoure espais de cura que a la vegada resultin per al professional un aprenentatge i un gaudi en la relació humana.

D'alguna manera, Ángel Luis Maroto ens anima a desaprendre, a desacostumar-nos de la quotidianitat i d'allò que estem habituats a fer per tal d'escoltar allò essencial de la professió: la mirada cap a l'altre i la construcció d'un vincle conjunt que s'engloba en el que l'autor descriu com a “mutualitat asimètrica”.

Aprenem a ser treballadors socials des de la infància. Reconeixent-nos vulnerables i identificant les nostres ferides és com podrem apropar-nos a l'altre podent oferir allò que és genuí de nosaltres i que ens fa, a cadascun, professionals “únicos”. Això només és possible mitjançant un treball d'autoconeixement personal que Maroto també identifica com a tècnica indispensable per al continu creixement del professional.

Al capítol XVI, “La locura lo cura”, l'autor reivindica la importància d'allò experiencial enfront de diagnòstics reduccionistes (habitualment en salut mental) que només etiqueten les persones però les allunyen de nosaltres. Recomanava evitar les categories promovent la “legítima alteritat”.

Capítols com “La ternura de los trabajadores sociales o la revolución del poder amable” (carta xix) o “Más allá de la rapidez y de las prisas. Hacia un trabajo social slow” (carta xx), ja apel·len a la importància de la paraula i a la concepció d’una entrevista que organitzi el diàleg amb l’altre, com assenyalava Teresa Rosell, amb la tècnica i amb la relació que posa en valor espais que propiciïn la trobada interpersonal. És necessari que aquest treball social “slow”, doncs, s’allunyi dels paràmetres actuals que només avaluen la productivitat i l’eficàcia.

Aparentment, els usuaris venen a buscar una solució als seus problemes, però, diu Maroto, sabem que en realitat el que venen a buscar és el tracte amb l’altre (la relació), que és sense cap mena de dubte “allò que cura”.

En definitiva, la tesi principal de Maroto és el vincle com a element essencial del treball social, i tot el seu discurs es veu envoltat d’aquesta idea de vincle com a nucli substancial del treball social.

Cartas a los que empiezan. El trabajo social desde la perspectiva relacional és un cant i un compromís franc a la perspectiva relacional del treball social argumentat en un discurs que simplifica allò que sembla “obvi” però no per això fàcil: la posició en què acudeix el treballador social a l’encontre amb un altre. És una lectura “revolucionària” en els temps que corren, que també han marcat la nostra professió: presses, distància emocional, immediatesa, confusió.

Ens mostra, a través d’una nova mirada, l’essència de la nostra professió per reconèixer-nos en allò més petit, més proper i a l’hora tan immens. Ens abraça l’ànima, que com diu l’autor “és on fa més mal”.

Coherentment amb el que l’autor ens vol transmetre, és un llibre per “assaborir”, llegir-lo a poc a poc, carta a carta i deixar-se impregnar pel missatge humanista, ètic i humil que traspua. Es pot llegir en ordre o desordenadament. L’agafis per on l’agafis, t’interpel·larà com a professional d’una manera respectuosa i profunda. És una invitació a entrenar de nou “la mirada de principiant”.

Les escoles de treball social a Catalunya (1932-2009): Un viatge a través de la formació

Carme Fernández Ges (Coord.), Teresa Crespo Julià, Jose Fernández Barrera, Montse Feu Closas, M. Lluïsa Marrugat Prió, Xavier Pelegrí Viaña, Pilar Porcel Omar, Cristina Rimbau Andreu, Teresa Rossell Poch i Ramona Torrens Bonet. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2023. 371 p.

Montserrat Mestres i Angla¹

Per citar: Mestres i Angla, Montserrat. (2024). [Ressenya del llibre *Les escoles de treball social a Catalunya (1932-2009): Un viatge a través de la formació*, de Carme Fernández Ges (Coord.), Teresa Crespo Julià, Jose Fernández Barrera, Montse Feu Closas, M. Lluïsa Marrugat Prió, Xavier Pelegrí Viaña, Pilar Porcel Omar, Cristina Rimbau Andreu, Teresa Rossell Poch i Ramona Torrens Bonet]. *Revista de Treball Social*, 226, 219-221. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.11>

El llibre que ha publicat el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya sobre les escoles de treball social a Catalunya (novembre 2023) és, deixeu-m'ho dir, una autèntica joia. A càrrec del Seminari Permanent d'Història del Treball Social del mateix Col·legi, i amb un destacable esforç de recerca, recopilació de memòria i d'informació oral, escrita i gràfica, nou docents amb responsabilitats de les diferents escoles –coordinats per Carme Fernández Ges, també professora universitària– ens presenten un interessant relat que recull, de forma sistematitzada i documentada, la trajectòria de les sis escoles que varen haver-hi a Catalunya, sense deixar de fer una breu referència a l'existència de curta durada d'una altra escola masculina i la delegació de l'escola de la Universitat de Girona. Escoles que varen assumir la responsabilitat de formar i preparar per a la pràctica professional els molts treballadors socials de l'època (assistents socials / diplomats en Treball Social), que van lluitar aferrissadament per innovar i adequar els plans d'estudis a la realitat i necessitats socials, i alhora van treballar sense treva per aconseguir el reconeixement universitari dels estudis fins a aconseguir-ne la plena integració en el marc europeu d'educació superior i la implementació del grau. Dues d'aquestes escoles, la de Manresa i la de Sabadell-Terrassa, van haver de tancar durant aquest procés. Quatre varen tenir continuïtat i constituïren la llavor que ha germinat en els estudis universitaris actuals.

¹ Diplomada en Treball social i llicenciada en Antropologia Social. Actualment jubilada. mestresangla@hotmail.com

Ens trobem davant d'un llibre de 371 pàgines que, d'entrada, ens pot semblar dens i difícil de digerir. Però us ben asseguro que no és així. El llibre, dedicat a Montserrat Feu, *in memoriam*, conté la presentació de la degana, un pròleg a càrrec de la coordinadora del llibre, un apartat dedicat al context sociopolític, un altre apartat dedicat al context institucional de les escoles de treball social i sis apartats diferenciats per a cada una de les escoles: ICESB - Fundació Pere Tarrés; Càtedra de Psiquiatria de l'Hospital Clínic - Universitat de Barcelona; Sabadell-Terrassa; Torras i Bages de Manresa; Tarragona, i finalment Lleida. El llibre acaba amb un epíleg i una breu presentació de cada una de les autores i l'autor.

Els dos apartats de context ens ajuden a situar-nos en les circumstàncies polítiques, socials i institucionals que varen viure les escoles, i a entendre a què varen haver de fer front, totes per igual. La primera escola s'inicia durant el temps de la II República, estroncada per la Guerra Civil espanyola, i després el llarg període de la dictadura franquista, la posterior transició democràtica i els últims anys amb plena democràcia. Cada època amb els seus problemes, les seves institucions i organitzacions rellevants i, per descomptat, els seus reptes socials i econòmics. Institucionalment, podem veure com va afectar el marc legislatiu, des del reconeixement oficial dels estudis l'any 1967 fins a aconseguir la diplomatura i l'adscripció a les universitats, i més endavant el llarg camí per aconseguir una llicenciatura i, com a resultat, la integració dels estudis en el nou marc europeu d'estudis superiors com a grau. Una trajectòria plena d'entusiasme, esforç i compromís, però també plena de dificultats, reivindicacions, negociacions, treball interuniversitari i lluita decidida per obtenir el reconeixement d'una pràctica i un saber necessari i de gran valor en el camp de les ciències socials.

En els apartats següents, cada escola és narrada de forma autònoma i, tot i que alguns esdeveniments ja descrits poden semblar repetitius perquè totes les escoles varen compartir un camí semblant –els plans d'estudis, per exemple–, es presenten vinculats a les particularitats i diferències viscudes per cada una. Cada escola, malgrat les similituds, es va trobar amb unes circumstàncies concretes que la feren única i que, analitzades en conjunt, ens mostren una pluralitat extraordinària i rica de fets i d'actors implicats. Moltes persones han treballat a favor del treball social com a peça fonamental en la construcció d'una societat més justa i igualitària. Tenim un exemple d'aquesta riquesa només observant-ne els diversos orígens. Podem veure-hi des de professionals del món sanitari, com ara el Dr. Sarró en el cas de l'escola del Clínic, que va derivar a l'escola de la Universitat de Barcelona, fins a personatges vinculats a institucions, com ara la Sra. Antònia Farreras i el conseller Raül Roviralta en el cas de l'ICESB, o persones amb interessos socials/polítics emparats per l'Església catòlica, com en el cas de Manresa i comunitats religioses en els inicis a Tarragona. També organitzacions no governamentals, com la Creu Roja a Lleida, o fins i tot persones del teixit empresarial en el cas de Sabadell-Terrassa.

Val a dir que, a l'hora d'explicar-nos el passat, cada autora o autor ho fa, com no podia ser d'una altra manera, amb una veu i expressió pròpies

i diferenciades. Mentre alguns autors han hagut de recórrer a fonts orals, per impossibilitat de disposar de documents i memòries escrites, altres han hagut de fer un exercici per sintetitzar la gran quantitat d'informació disponible. Però aquestes diferències donen una imatge plural, dinàmica, generosa de la seva trajectòria, i faciliten al lector una lectura amable i no monòtona que permet poder llegir-lo per parts, o centrar-se sols en un dels apartats. Incorpora, en la mesura del possible, material gràfic que acompanya els relats: fotografies, retalls de premsa, fulletons, cartells... També es fa menció, és clar, de tots els equips directius, professors i personal no docent, de la vida de l'alumnat, en definitiva, d'aquelles persones que es varen significar per la seva dedicació i contribució.

El llibre constitueix un referent de gran valor per a la professió. No sols per recuperar una part important de la seva història, sinó, com diu la coordinadora del llibre al pròleg (p. 11): "La utilitat de la recerca radica en aprendre del passat per construir un futur millor".

Deixar una empremta que ajudi a la reflexió, a la comprensió dels fets, l'esforç, el compromís i que derivin a poder encoratjar les generacions futures a seguir en l'àrdua tasca de superació. Des d'aquest enfocament, el llibre constitueix un referent no sols per a la professió i la docència, sinó per a tota aquella persona que tingui interès a compartir i aprofundir per treballar i implicar-se en un futur compartit a Catalunya. Perquè en el llibre queda palès de quina manera les escoles i la professió han quedat ancorades, alhora, a la història del nostre país, el seu compromís amb els múltiples reptes socials en cada moment. Podem observar com varen anar més enllà del tema purament acadèmic i varen obrir les portes a tothom que desitjava comprendre i millorar el seu entorn amb afany de justícia i en defensa dels drets humans: conferències, taules rodones, investigacions i/o publicacions, viatges, intercanvis internacionals, mobilitzacions... En una paraula, varen ser presents en el present de cada moment, i varen treballar amb tots aquells ciutadans, grups i institucions que tenien una mirada humanitzada, solidària, amb l'esperança d'un demà millor per a tothom.

Com anteriorment he dit, crec que és un llibre de molt interès no sols per a la professió sinó per a qualsevol ciutadà curiós i àvid de saber, ja que forma part de la història del país. Voldria agrair sincerament a les autores i l'autor per tot l'esforç fet i pel llegat que ens ofereixen. Transmeten una alta estima i vocació a la professió i a la docència, alhora que rigor i compromís vers un futur de superació. La més sincera felicitació a tots ells, amb l'esperança que el seu treball i tenacitat siguin valorats i serveixin d'exemple.

Normes per a la presentació d'articles a l'RTS

La *Revista de Treball Social*, editada pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, és una revista especialitzada que es publica des de l'any 1960, actualment amb una periodicitat semestral. Els objectius de la publicació són:

- Contribuir al progrés del coneixement científic, teòric i pràctic, del treball social i de les altres disciplines científiques vinculades.
- Consolidar el desenvolupament professional dels treballadors i les treballadores socials mitjançant l'aportació de continguts teòrics conceptuals, experiències pràctiques i altres eines metodològiques que fomentin l'anàlisi i la reflexió sobre els diversos àmbits d'intervenció del treball social.
- Difondre les experiències professionals i el coneixement científic generat a partir de la pràctica i la investigació en treball social.
- Promoure l'anàlisi crítica de la realitat social i les polítiques socials.

L'RTS es dirigeix, especialment, als treballadors i les treballadores socials de l'àmbit professional i acadèmic, també a estudiants de les universitats i a qualsevol professional vinculat a l'entorn del treball social.

L'RTS està oberta a tots els treballadors i les treballadores socials, estudiants de les universitats i a qualsevol professional vinculat a l'entorn del treball social que desitgin presentar articles originals sobre investigacions empíriques, treballs teòrics o revisions bibliogràfiques, descripcions d'experiències professionals, assajos i anàlisis crítiques, sempre en relació amb el treball social, les polítiques socials i els serveis de benestar social.

Els treballs sotmesos a avaluació per ser publicats a l'RTS han de ser originals i inèdits. Les persones autores han de declarar que els continguts exposats són originals i no existeix plagi de cap mena.

L'RTS demana la cessió dels drets d'autoria, així com la no existència de conflicte d'interessos.

El contingut dels articles és responsabilitat exclusiva de qui firma l'autoria i si hi ha evidències de plagi es posaran en marxa les accions previstes per informar els autors i les autores, retirar el document no original de la pàgina web i informar els lectors i lectores de la situació.

Les autores i els autors de treballs d'investigació declararan en el text de l'article que en el procés d'investigació s'han respectat els principis ètics que corresponen al tipus d'estudi que presenten (autoritzacions que corresponguin, consentiment informat dels i les participants, dissociació de les dades d'identificació, citació adequada de les autories, etc.).

PROCÉS DE SELECCIÓ D'ARTICLES

El Consell de Redacció farà una selecció prèvia dels articles presentats i, posteriorment, seran valorats seguint el procediment anònim de revisió per parells a doble cec (l'equip de revisió no coneix l'autoria dels articles i els autors i les autores no coneixen la identitat de qui valora el seu treball). Per tal que aquest mètode de revisió d'articles sigui factible, els articles es presentaran en versió anonimitzada, és a dir, una versió en la qual no es pugui identificar l'autoria.

Les persones que signen acceptaran sotmetre el treball a la revisió i a possibles canvis en contingut i estil segons les recomanacions de l'equip de revisió.

SECCIONS I EXTENSIÓ DELS ARTICLES PRESENTATS

- **Estudis. A fons:**

Articles que ofereixen un desenvolupament d'un tema d'interès per als i les professionals del treball social. Extensió entre 6.000 i 10.000 paraules.

Poden ser treballs de recerca, sobre la disciplina del treball social i altres disciplines connexes, que segueixin metodologia científica. S'estructuraran, almenys, en els següents apartats: introducció, metodologia, resultats, discussió o conclusions i només les referències bibliogràfiques citades en el text.

- **Praxis:**

Articles en què es presentin bones pràctiques i sistematització d'experiències d'interès en treball social, serveis socials o altres sistemes vinculats al desenvolupament dels drets socials. Extensió entre 4.000 i 6.000 paraules.

Els articles incorporaran una introducció, el cos del text d'estructura lliure que inclourà, en tot cas, la contextualització teòrica, normativa (si procedeix) i metodològica de la intervenció presentada, unes conclusions i només les referències bibliogràfiques de les citacions mencionades en el text.

▪ **Ressenyes:**

Espai de presentació de publicacions, tesis, congressos, jornades, normativa i altres qüestions d'interès per a la disciplina i els mons professional i acadèmic. Han de ser de publicacions recents (últims tres anys) o que ressaltin una lectura clàssica d'importància per a la disciplina del treball social i que no hagi estat ressenyada anteriorment a l'RTS. Extensió màxima de 1.200 paraules.

Les ressenyes incorporaran una breu presentació i contextualització del tema, i un breu resum del contingut del llibre, que pot ser de manera estructurada explicant els capítols o de manera narrativa. Finalment, ha d'exposar la seva rellevància i aportació a la disciplina del treball social.

En tots els casos (Estudis. A fons, Praxis i Ressenyes), l'extensió màxima inclou les referències bibliogràfiques. Els articles que superin la quantitat de paraules indicada es retornaran als autors i les autores perquè en redueixin l'extensió.

Els articles s'han de presentar en format electrònic, en document de text editable (.docx o .RTF), lletra Arial cos 12; interlineat 1,5; marges 3 cm. Les citacions literals es transcriuran en Arial 11, interlineat 1,5 i marges 4 cm.

IDIOMES

Els articles es poden presentar en català, castellà o anglès indistintament. En la versió en línia, cada número de l'RTS es publicarà en català i en castellà; a més es publicarà com a mínim un article, seleccionat pel Consell de Redacció, traduït a l'anglès. La versió en paper recollirà tots els articles en l'idioma original. Els títols, resums i paraules clau de tots els articles es publicaran també en anglès.

SISTEMA D'ENVIAMENT D'ARTICLES

De manera prèvia a la presentació de qualsevol article, la persona que signi com a autora principal haurà de registrar-se (si no ho ha fet anteriorment) com a usuària de la pàgina web (www.revistarts.com). Els articles es carregaràn a la plataforma seguint les indicacions detallades a l'apartat "Enviaments" de la pàgina web.

En tots els casos, l'article haurà de presentar: títol i subtítol, en cas que n'inclogui (40 paraules màxim); resum (250 paraules màxim) en català o castellà i en anglès; les paraules clau (5 com a màxim) en català o castellà i en anglès, i el text principal, que respondrà a les normes de la secció a la qual es presenta.

El text principal s'enviarà com a arxiu adjunt de manera anonimitzada, suprimint qualsevol element que permeti directament o indirectament la identificació de l'autor o autora. Un cop s'hagi fet la valoració, en el moment en què es comuniqui l'acceptació per a la publicació de l'article, es demanarà l'enviament de la versió definitiva identificant l'autoria.

FIGURES I TAULES

Taules: es presentaran en el lloc del text que correspongui numerades segons l'ordre d'aparició. S'utilitzaran únicament per clarificar aspectes rellevants. Els títols o peus que acompanyin les taules n'han d'explicar el contingut i la font. Es presentaran sense colors, amb el format predefinit, línies senzilles i text en Arial.

Figures: es consideren figures les fotografies, els gràfics o les il·lustracions. Es presentaran en el lloc del text que correspongui numerades segons l'ordre d'aparició, s'identificaran amb el terme "Figura X". S'han de dissenyar amb un bon contrast, de manera que no perdin qualitat amb la reducció. En l'edició en paper seran publicades en blanc i negre. Les figures han de tenir la finalitat de clarificar de forma important el text i el seu nombre serà el mínim necessari.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

S'han de col·locar al final del text només les referències citades, seguint l'ordre alfabètic i d'acord amb les normes APA (7a edició, 2020) però amb la particularitat d'incloure el nom complet de l'autora o de l'autor (si es coneix) per visibilitzar el gènere amb què s'identifica. Optativament, també s'accepta posar els dos cognoms.

Llibre en paper: Cognoms, Nom complet. (any). *Títol: Subtítol* (# ed.). Editorial. En els casos d'autoria múltiple, s'han d'incloure tots els autors i les autores. Si són més de 20, es referencien els 19 primers noms i cognoms i l'últim precedit de punts suspensius. Cada nom i cognom se separa amb un punt i coma dels altres, tret de l'últim, que va precedit d'una coma i la conjunció "i".

Foucault, Michel. (1992). *Microfísica del poder* (3a ed.). La Piqueta.

Moreno Luzón, María Dolores; Peris Bonet, Fernando Juan, i González Cruz, Tomás Felix. (2000). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. Ed. Prestice Hall.

Autor corporatiu: Nom de la institució o organisme. (any). *Títol: Subtítol* (# ed.). Editorial.

Observatori del Treball i Model Productiu. (2017). *La situació de desigualtat salarial a Catalunya entre homes i dones*. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya.

Capítol de llibre: Cognoms, Nom complet de l'autor/a del capítol. (any). Títol de capítol: Subtítol. Dins Nom i Cognoms coordinador/a / editor/a literari/ària del llibre (Coord./Ed.), *Títol del llibre* (# ed., p. xx-xx). Editorial.

García Martínez, Estela Maria, i Báñez Tello, Tomasa. (2016). Tejiendo identidades profesionales. Un proceso creativo y transformador. Dins Gloria Londoño Monroy i José Luis Rodríguez Illera (Comps.), *Relatos Digitales en Educación Formal y Social* (p. 295-300). Universitat de Barcelona.

Llibre electrònic amb DOI: Cognoms, Nom complet. (any). *Títol*. Editor/lloc web. Adreça del DOI
Londoño Monroy, Gloria, i Rodríguez Illera, José Luis (Comps.). (2017). *Relatos Digitales en Educación Formal y Social*. Universitat de Barcelona. <https://doi.org/10.1344/105.000003160>

Llibre electrònic amb URL: Cognoms, Nom complet. (any). *Títol*. Editor/lloc web. Adreça URL
Londoño Monroy, Gloria, i Rodríguez Illera, José Luis (Comps.). (2017). *Relatos Digitales en Educación Formal y Social*. Universitat de Barcelona. <http://www.greav.net/descargas/Actas2016.pdf>

Article de revista en format físic: Cognoms, Nom complet. (any). Títol de l'article: Subtítol de l'article. *Títol de la revista: Subtítol, volum*(número), p-p.
Carabaza González, Julieta. (2013). Aproximación de las TIC: apuntes para su operacionalización. *Revista Prisma Social*, 9, 352-390.

Article de revista amb DOI: Cognoms, Nom complet. (any). Títol de l'article: Subtítol de l'article. *Títol de la revista: Subtítol, volum*(número), p-p. URL del DOI
Hernández-Echegaray, Arantxa. (2019). Reflexiones acerca de las oportunidades y dificultades de la fundamentación teórica y metodológica en el Trabajo Social. *Revista de Treball Social*, 215, 13-31. <https://10.32061/RTS2019.215.01>

Article de revista en línia: Cognoms, Nom complet. (any). Títol de l'article: Subtítol de l'article. *Títol de la revista: Subtítol, volum*(número), p-p. Editor/lloc web. Adreça URL

Deslauriers, Jean-Pierre, i Pérez Cosín, José Vicente. (2004). El reto del conocimiento en la práctica del Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 195-210. Universitat Complutense de Madrid. <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0404110195A>

Pàgina web: Autor/a personal o corporatiu. (any última actualització).

Títol de la pàgina. Editor/lloc web. Adreça URL

Fundación Dialnet. Universidad de la Rioja. (2018). *Dialnet*.

Fundación Dialnet. <http://dialnet.unirioja.es>

Simposis i conferències: Cognoms, Nom complet. (any). Títol de la ponència. Dins Nom complet i Cognoms (Ed. literari), *Títol del simposi o congrés* (p. xx-xx). Editorial.

Fernández i Barrera, Josefina. (2006). Trabajo Social con Familias y Mediación. Dins Cristina Escobar Pérez, Teodoro Andrés López i Gaspar Sánchez Majadas, (Coord.), *V Congreso Estatal de Estudiantes de Trabajo Social* (p. 17-30). Universitat de Salamanca.

Tesis: Cognoms, Nom complet. (any). *Títol de la tesi* (Tesi doctoral / Treball de Fi de Màster / Treball de Fi de Grau no publicat). Nom de la universitat.

Parra Ramajo, Belén. (2017). *El trabajo social de grupo en la actualidad* (Tesi doctoral no publicada). Universitat de Barcelona.

Tesis en línia: Cognoms, Nom complet. (any). *Títol de la tesi* (Tesi doctoral / Treball de Fi de Màster / Treball de Fi de Grau, Nom de la universitat). Adreça URL

Cardona Cardona, Josefa. (2012). *Definición del contexto de intervención en el trabajo social de casos* (Tesi doctoral, Universitat de les Illes Balears). <http://hdl.handle.net/10803/108691>

Vídeos: Cognoms, Nom complet. (any, mes dia). *Títol del vídeo.*

[Vídeo]. Lloc web. Adreça URL

Centeno Ortiz, Antonio, i de la Morena, Raúl. (2015, març 25).

Yes, We Fuck! [Vídeo]. Vimeo. <https://vimeo.com/123177395>

Pel·lícula: Cognoms, Nom complet del productor/a (Prod.), i Cognoms, Nom complet director/a (Dir.). (any). *Títol de la pel·lícula* [Tipus: DVD, Blu-ray, CHS, Sèrie de televisió, etc.]. Estudi, nom de la productora o distribuïdora. Adreça URL

Mase, Yasuhiro (Prod.) i Takita, Yojiro (Dir.). (2008). *Despedidas* [Pel·lícula]. Shochiku Company Limited.

Notícies de premsa: Cognoms, Nom complet. (any, mes dia). Títol de l'article. *Nom del diari*, p.

Farreras, Carina. (2019, març 19). Pacto de la comunidad educativa contra los guetos en las escuelas de Catalunya. *La Vanguardia*, p. 26

Notícies de premsa en línia: Cognoms, Nom complet. (any, mes dia). Títol de l'article. *Nom del diari*. Recuperat data, de + adreça URL

Martínez Torres, Manuela Julia. (2015, febrer 16). Las comunidades de propietarios se blindan ante Hacienda. *El País*. Recuperat 21 gener 2021, de http://economia.elpais.com/economia/2015/02/16/vivienda/1424085674_934021.html

Llei/ordre/decret: Títol de la regulació, Nom publicació oficial, núm. publicació, secció publicació (any publicació).

Llei 14/2011, d'1 de juny, de la Ciència, la Tecnologia i la Innovació. BOE núm. 131 § 9617 (2011).

Aquestes referències s'han adaptat de les normes APA (7a edició, 2020). Per a altres tipus de documents, consulteu la pàgina web <https://apastyle.apa.org>.

CITACIONS EN EL TEXT

Citacions no textuais o indirectes: Reprodueixen la idea o el concepte, però reformulen les paraules a l'hora de redactar el treball. Cal fer constar els cognoms dels autors o autores i l'any. Exemples:

· 1 autor/a:

Les dades recollides pels equips d'intervenció social a l'espai públic de l'Ajuntament de Barcelona de l'última dècada ja apuntaven cap a un increment de la proporció de les persones que alternaven la pernoctació al carrer amb solucions residencials precàries (Sales, 2019).

· 2 autors/es:

Les teories del desistiment del delictes sostenen la necessitat d'un suport i acompanyament a les persones internes durant el procés penal i postpenal, que s'aglutinin al voltant de tres eixos: laboral, personal i social (Cid Moliné i Martí Olivé, 2011).

· 3 o més autors/es:

En aquest sentit, Bern-Klug et al. (2001) identifiquen els rols que tenen els treballadors socials en el suport al final de la vida: (...)

· Autor corporatiu amb acrònim:

L'any 2017, a Berlín es van comptabilitzar fins a 30.000 persones allotjades en albergs d'estada limitada, 10.000 mes que l'any anterior (FEANTSA, 2018).

- Autor corporatiu sense acrònim:

A Madrid, entre el 2017 i el 2019 es va passar de 2.059 persones comptabilitzades dormint al carrer o en allotjaments temporals en una nit a 2.772 (Ajuntament de Madrid, 2018).

Citacions literals o textuais: Reprodueixen exactament les paraules de l'obra. Cal fer constar els cognoms dels autors o autores, l'any i el número de pàgina. Exemples:

- Citació de fins a 40 paraules en una pàgina:

En relació amb la participació democràtica, Martínez Navarro (1990) assenyala, d'una banda, que “la participació és un requisit metodològic en treball social, perquè treball social i democràcia coincideixen en el seu valor bàsic: la llibertat fonamental de l'ésser humà per ser protagonista de la seva vida” (p. 69) i, de l'altra (...)

- Citació de fins a 40 paraules entre dues pàgines:

(...) com ho esmenta Palacios (2020), que explicita la dificultat d'unificar la lectura de família per la seva diversitat atès que la seva comprensió té “(...) una porositat que conté la interpretació i construcció social de marcs de referència, pràctiques i discursos entorn de la sexualitat, la procreació, la con-vivència, la supervivència i la co-residència en aquest temps social” (p. 31-32).

- Citació de més de 40 paraules:

L'activitat de suport a les famílies de les experiències europees contrasta amb la situació a Catalunya, on la majoria d'entitats descriuen que:

la seva relació amb les famílies s'origina quan ho sol·liciten les pròpies persones empresonades a qui atenen i aborden problemàtiques de tipus pràctic com la impossibilitat de desplaçar-se als centres per realitzar les visites o els problemes d'interpretació de les condemnes (Ibàñez Roig i Pedrosa Bou, 2017, p. 19).

Citacions de citacions: Es reproduïx una citació a la qual no s'ha tingut accés directe a l'original. La citació ha de contenir l'expressió “citada per”. Exemple:

“la societat civil ha d'organitzar-se en diferents instàncies per identificar, construir i canviar espais per a la pràctica de la democràcia participativa” (De Souza i Vega, 2001, p. 44, citat per Samperio i Bracaglioli, 2004, p. 7-8).

Els autors i les autores rebran 2 exemplars en paper del número de la revista on es publicui el seu treball.

L'RTS no cobra quotes per la publicació dels articles.

El Consell de Redacció de l'RTS no es fa responsable de l'autenticitat dels treballs publicats ni de la seva credibilitat. Les opinions expressades en els articles són responsabilitat dels autors i les autores i l'RTS no s'hi identifica necessàriament.

LLISTA DE COMPROVACIÓ PRÈVIA A L'ENVIAMENT D'ARTICLES

Els autors i les autores hauran de comprovar que els articles compleixen els requisits que es mostren a continuació; en cas de no complir-los, els treballs els seran retornats.

1. El cos de l'article s'ha anonimitzat: no inclou l'autoria ni la filiació i s'ha suprimit qualsevol element que pogués permetre de manera directa o indirecta la identificació de l'autor o l'autora. S'ha confirmat que s'ha utilitzat el terme "autor" o "autora" per indicar les referències al seu propi treball.
2. El manuscrit s'envia en format .docx o RTF, incloses les referències bibliogràfiques, taules i figures.
3. Les referències bibliogràfiques inclouen el DOI o la direcció URL, segons correspongui, en tots els casos possibles.
4. El text es presenta en lletra Arial cos 12; interlineat 1,5; marges 3 cm. Les citacions literals es transcriuran en Arial 11, interlineat 1,5 i marges 4 cm.
5. S'inclou el títol complet (40 paraules com a màxim) en castellà o català i en anglès; un breu resum (250 paraules com a màxim) en castellà o català i en anglès, i les paraules clau (5 com a màxim) en castellà o català i en anglès.
6. Les figures i taules són al lloc del text que els correspon, amb numeració correlativa, el títol i la font. Es presentaran sense colors, amb el format predefinit, línies senzilles i text en Arial.
7. Es declaren beques o suport financer i la seva procedència, si escau.
8. Es manifesta que el treball compleix amb els requisits ètics d'investigació.
9. El manuscrit respon a les especificacions de la secció a la qual es dirigeix.
10. S'han revisat les referències bibliogràfiques i s'ajusten a l'estil i el format de l'adaptació de les normes APA exigides per la revista.

COMPROMÍS ÈTIC DE L'RTS

L'RTS es compromet a adoptar i promoure les bones pràctiques i els principis ètics orientadors de les publicacions científiques. Per aquest motiu es guiarà per les orientacions del codi de conducta de COPE (Committee on Publication Ethic), que es pot consultar a <https://publicationethics.org>

L'RTS assumeix els següents compromisos ètics:

- Incorporar la transparència com un dels principis clau en la gestió de la revista.
- Comunicar els objectius i funcionament de l'RTS a les persones lectores i possibles autores mitjançant la pàgina web de la revista.
- Explicar de manera clara les normes de presentació d'articles. Es facilitarà una llista de comprovació per ajudar a la confirmació del compliment de tots els requisits de presentació.
- Promoure l'atribució d'autoria apropiada incorporant tots els autors i les autores en les comunicacions que es realitzin des de l'RTS.
- Basar la decisió d'acceptar o no un treball per a la seva publicació únicament en el document presentat, valorant, entre altres aspectes, la rellevància del tema, l'originalitat i la claredat.
- Indicar a l'equip revisor dels articles presentats l'encàrrec, amb concreció, incorporant les recomanacions de la COPE:

Realitzar revisions objectives.

Evitar crítiques personals als autors i les autores.

Argumentar les valoracions amb referències, si és necessari.

Declarar qualsevol conflicte d'interessos com, per exemple i no exclusivament, que el revisor o la revisora tingui coneixement previ de l'enviament a la revista, hagi col·laborat recentment amb alguna de les persones autores o pertanyi a la mateixa institució.

Desistir de revisar els manuscrits en els quals tingui un interès competitiu per la temàtica tractada, l'autoria o la institució que presenta l'article.

Respectar la confidencialitat del material que se'ls facilita. No podran discutir un document inèdit amb col·legues o utilitzar la informació en un treball propi.

Vetllar perquè l'article valorat compleixi aspectes ètics com: l'originalitat de l'escrit, la declaració de l'autoria de no tenir conflictes d'interessos, i la confirmació que el tema investigat, la metodologia emprada i els resultats presentats

s'ajusten als principis de no discriminació i respecte a la dignitat.

Procurar la cita adequada de l'autoria d'obres, models d'intervenció o qualsevol altre aportació reconeguda, així com la identificació de plagis.

Confirmar que l'article es respectuós amb els principis de confidencialitat i secret professional, així com amb l'obtenció de les autoritzacions necessàries.

- En cas que s'identifiqui mala pràctica per part d'alguna de les persones que formen part de l'equip de revisió d'articles, aquesta serà retirada de la base de dades de revisors de l'RTS.
- Les revisions d'articles es faran mitjançant el mètode de revisió per parells a doble cec. L'equip de redacció es compromet a posar els mitjans necessaris per garantir la confidencialitat en el procés de valoració, tant cap als revisors i les revisores com cap a les persones autores. També vetllarà per l'agilitat d'aquest procés evitant demores innecessàries que puguin perjudicar aquestes últimes.
- En cas que algun membre de l'equip de redacció presenti un article a l'RTS per a la seva publicació, s'assumeix el compromís que se seguiran els mateixos procediments de valoració, revisió per parells de doble cec, com en qualsevol altre treball presentat. En cas que l'article d'un membre de l'equip de redacció de l'RTS sigui publicat es farà constar en una nota el procés seguit per a la seva selecció.
- En cas d'incorporar publicitat a la publicació, l'equip de redacció es compromet a mantenir la qualitat de la revista sense que les consideracions comercials afectin les decisions editorials.
- Finalment, assumim que la relació de l'RTS amb la Junta de Govern del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya es basa en el principi d'independència editorial.

NOTES

Recepció d'articles

L'RTS manté oberta de manera permanent la recepció d'articles.

Segons recull l'apartat "Sistema d'enviament d'articles"
(vegeu la pàgina 225), les propostes d'article s'han de fer arribar
a través de www.revistarts.com.





www.tscat.cat

Amb la col·laboració de



**Diputació
Barcelona**



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Drets Socials**