

# 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-Cerdanyola<sup>1</sup>**

---

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 Zoroa, 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](mailto: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.** Freqüència persones usuàries

<b>Categoria</b>	<b>Freqüència</b>
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' statu 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](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](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](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.