

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, fortaleses 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.