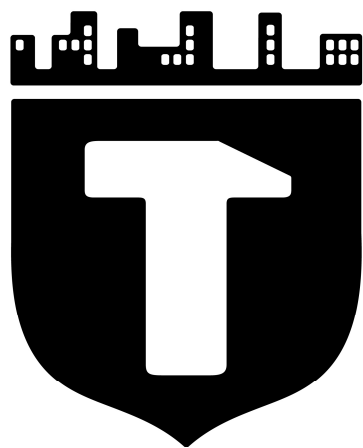

**Reflexions i propostes des dels
professionals i les entitats d'Entitats
Catalanes d'Acció Social per al Congrés
Treball i Ciutadania**

**Informe qualitatiu de les dinàmiques participatives a les
entitats**

Juny de 2009



**CONGRÉS
TREBALL I
CIUTADANIA**
PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS!
WWW.TREBALLICIUTADANIA.ORG



L'elaboració d'aquest treball ha estat possible gràcies a la col.laboració de:

Spora - Consultoria Psicosocial

Aleix Causa i Marcel Belasch

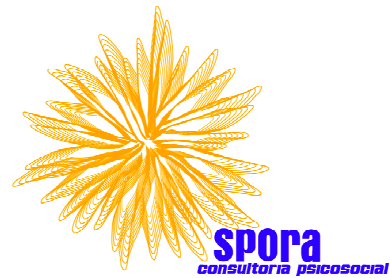
Joaquín Costa 62, pral 2a.

Barcelona 08001

Tel. 93 481 56 22

a/e info@spora.ws

www.spora.ws



Índex

0. Introducció	3
1. L'escenari sociolaboral actual	5
2. Els efectes dels marcs legals	12
3. La crisi de la ciutadania	15
4. Les metodologies d'intervenció social	
o 4.1. La intervenció personalitzada i la intervenció comunitària	17
o 4.2. Inserció laboral i inserció social	19
5. Les relacions envers el sector empresarial	21
6. Les entitats d'acció social	
o 6.1. Una definició del tercer sector social	22
o 6.2. L'evolució històrica de les entitats	23
o 6.3. Els efectes de l'estructura del sistema de subvencions	25
7. Els límits i possibilitats del treball en xarxa	30
8. Línies estratègiques d'actuació	
o 8.1. Estratègies de visibilització	33
o 8.2. Elaboració de coneixement i d'espais de reflexió	34
o 8.3. Estratègies de treball en xarxa	35
o 8.4. Estratègies metodològiques d'intervenció	37
o 8.5. La relació amb l'Administració	38
o 8.6. Línies de desenvolupament de les intervencions	39

0. Introducció

En el marc del Congrés Treball i Ciutadania promogut per la Federació Catalana d'Entitats d'Acció Social (ECAS) s'ha endegat un procés participatiu amb diversos agents involucrats en l'àmbit de l'acció social. L'objectiu d'aquest procés és recopilar els coneixements i experiències del col·lectiu de professionals de les entitats d'ECAS en relació amb el conjunt de temàtiques que es treballarà en aquest congrés.

La intenció d'aquestes dinàmiques participatives és agrupar el conjunt de coneixements dels membres d'ECAS per elaborar un diagnòstic de la realitat social atenent a dos eixos fonamentals: el treball i la ciutadania.

Objectius

- Presentar el Congrés Treball i Ciutadania a les entitats d'ECAS.
- Crear un marc de participació que reculli les experiències i els coneixements de les persones vinculades a ECAS.
- Elaborar un document de continguts respecte l'estat de la realitat social i respecte les possibles línies d'intervenció.

Desenvolupament metodològic

Atenent a aquests objectius, hem realitzat un conjunt de dinàmiques participatives per debatre i recollir els coneixements del col·lectiu de professionals d'ECAS. Concretament hem utilitzat tècniques de **metodologia qualitativa** que ens han permet accedir al sentits i els significats amb que les persones professionals expliquen el seu anàlisi de la realitat social. El nostre material de treball són els relats de les experiències i coneixements de les persones i els significats que hi atorguen a aquestes vivències.

Cal fer esment que la metodologia qualitativa té com a objectiu realitzar un anàlisi exhaustiu dels relats expressats per part de les persones participants. La metodologia qualitativa no té com a criteri d'anàlisi la representativitat de les seves dades, ni l'anàlisi de percentatges en les opinions expressades, sinó que tracta de detectar i analitzar un conjunt de discursos sobre un seguit de temes i la manera que tenen aquests de vincular-se i de generar formes de pensament i de percepció social.

Per tant, aquest informe no pretén ser universalitzable a tot el col·lectiu de professionals de les entitats d'acció social. Per contra, sí que pretenem mostrar alguns dels elements que contribueixen a la creació de **significats compartits** per a bona part dels membres del col·lectiu. En definitiva aquesta metodologia de treball ens ha permès recollir els significats que les persones professionals de les entitats d'acció social donen a les seves accions i a les accions dels altres.

Cada una de les dinàmiques participatives ha tingut una durada aproximada de dues hores i s'ha desenvolupat en les mateixes entitats o en la seu d'ECAS. L'objectiu de cada dinàmica ha estat generar un debat per conèixer l'estat de la realitat social actual. Concretament, s'ha plantejat a les persones participants tres grans qüestions a debatre, discutir i analitzar.

Seguint amb els eixos* que estructuraran el Congrés Treball i Ciutadania, s'ha reflexionat al voltant de la crisi social i econòmica del treball, les transformacions que aquesta crisi ha provocat entre la ciutadania i, finalment, els reptes que ha d'afrontar les entitats d'acció social per tal d'oferir respostes i treballar per la construcció social d'oportunitats.

Tanmateix, els continguts de les dinàmiques participatives també ha generat un conjunt de reflexions sobre la situació, l'acció i els efectes que tenen les pràctiques professionals en la mateixa realitat social. Tot i que aquesta línia de reflexió no era l'objectiu d'aquestes dinàmiques, les persones que han participat han elaborat un **coneixement reflexiu** que les situa o les incorpora en el mateix relat amb el què expliquen la realitat social. Resulta inevitable que en un procés participatiu orientat a la producció

de coneixement significatiu no es generi una mirada reflexiva per part de les persones que hi participen. Així, aquest informe també recull el gruix d'aquestes aportacions reflexives que han envoltat el debat vers el treball i la ciutadania.

En cadascuna de les dinàmiques s'ha elaborat un document que recull les principals aportacions que han fet de les persones participants en el debat. El present informe estructura els continguts de tots aquests documents. Per tant, en aquest document s'organitzaran, s'integraran i es sintetitzaran els coneixements desenvolupats per les persones participants. Així mateix, es mostraran els debats i reflexions que s'han plantejat en el conjunt de totes les dinàmiques.

El present document posa de manifest les diferents concepcions, explicacions i controvèrsies en relació a la realitat social actual aparegudes en el transcurs del procés. Aquest document no ha de ser llegit com un text acabat sinó com un punt de partida per iniciar nous espais de debat i per plantejar noves línies estratègiques d'acció social.

Aquesta metodologia participativa ha estat implementada en un total de **52 entitats** del territori català associades a ECAS (Grup Consop - Fundació Èxit - Associació Punt de Referència - Associació de Veïns per al Benestar i la Ciutadania - Associació El Safareig - Insercoop - Associació Surt - Fundació Salut i Comunitat - Associació Casal dels Infants - Fundació Ared - Fundació Mercè Fontanilles - Associació Benestar i Desenvolupament - Associació Sociocultural IBN-Batuta - CIJCA - Associació Prosec - Associació Down Lleida - Fundació Comtal - Associació Intress - Cooperativa Cerc@ - Fundació en Xarxa - Cooperativa Sinergies Socials - Associació H2O - Fundació Fias-Tarragona - Fundació Ires - Associació Probens - Fundació Els Tres Turons - Associació Cedre - Fundació per a la Innovació Social - Associació Oblatas Stmo. Redentor - Filles de Maria Auxiliadora - Col·lectiu de Cultura Popular - Fundació Adsis - Salesians Sant Jordi - Centre Cruïlla - Associació Lluc Quatre - Fundació Plataforma Educativa - Fundació Astrid 21 - Associació Tresc - Fundació Oscobe - Centre Infantil i Juvenil Sta. Eugènia - Fundació Ires-Girona - Accem - Suara Cooperativa - Fundació Marianao - Fundació Secretariat Gitano - Fundació Acollida i Esperança - Femarec - Fundació Adsis - Comissió de Gènere - Comissió d'Immigració - Comissió d'Inserció Sociolaboral - Comissió d'Àmbit Penitenciari i Junta Directiva), així com en cadascuna de les cinc comissions -gènere, immigració, penitenciària, família i inserció sociolaboral- i amb la Junta Directiva de la federació. Aquest procés participatiu ha involucrat al voltant de **217 persones** en un total de **37 dinàmiques**.

Les entitats d'acció social amb les que hem dut a terme aquestes dinàmiques treballen, en termes generals, en l'àmbit de la inserció sociolaboral. Tanmateix, aquest grup d'entitats és força heterogeni, tant pel que fa a les metodologies d'intervenció que duen a terme com pel que fa a la relació amb les persones que atenen. Amb l'objectiu de conèixer el tarannà i la pràctica professional del conjunt les persones que han contribuït a produir el present informe, val la pena esmentar els diferents àmbits, contextos i poblacions sobre els que intervenen. En aquest sentit, les persones i entitats participants defineixen la seva tasca professional en relació a diversos àmbits com: joves en risc d'exclusió sociolaboral, drogodependències, VIH, immigració, treball sexual, règim penitenciari, relacions de gènere, desocupació i precarietat laboral, discapacitat, trastorns mentals, infància, tercera edat, marginació, exclusió social i pobresa.

* Eix 1: La crisi econòmica i social del treball: el naixement de noves morfologies i noves polisèmies.

L'augment de la mobilitat i flexibilitat laboral ha provocat, en termes pràctics, un flux constant d'entrada i sortida del mercat que incrementa la desprotecció i fragilitat de les persones treballadores. Com a conseqüència d'aquest moviment, es dissolen tant el valor tradicionalment assignat al treball com les funcions psicosocials que se li atribueixen: la integració, l'adquisició d'estatus i prestigi social, la

construcció d'identitats, la supervivència econòmica, la professionalització de destreses o l'estructuració dels temps de les persones. Actualment, aquestes funcions psicosocials no tenen perquè estar vinculades al fet de treballar. La nova configuració de l'escenari sociolaboral ha provocat, per tant, canvis en la percepció i valoració del treball.

Eix 2: L'individu davant del repte de trobar noves articulacions entre treball i ciutadania

Actualment, assistim a un progressiu increment del nombre de persones en risc d'exclusió social. Així, al col·lectiu de persones tradicionalment usuàries/beneficiaries dels serveis d'inserció sociolaboral s'hi afegeixen, ara, nous perfils amb noves demandes. Les persones desocupades en el període de la crisi econòmica present absorbeixen els recursos formatius així com les ofertes laborals existents. Les persones que havien estat tradicionalment objecte de les polítiques socials, laborals i dels serveis d'atenció, és a dir; aquelles persones afectades per l'atur estructural, n'han estat desplaçades. S'incrementa la seva vulnerabilitat i es multipliquen les seves necessitats: passen de ser necessitats estrictament laborals a estar relacionades amb la manca d'habitatge o fins i tot d'alimentació. Per últim, s'aprecia un retorn als serveis i recursos d'aquelles persones que hi havien acudit anteriorment i que ara han tornat a quedar-se desocupades.

EIX 3: Els reptes de l'acció social en la construcció d'oportunitats

Analitzar la realitat i els seus col·lectius a partir de la delimitació de certes categories socials suposa un efecte d'homogeneïtzació i descontextualització. Les explicacions basades en les categories socials només emfatitzen aquells aspectes que comparteixen les persones que es considera que pertanyen a una mateixa categoria. D'aquesta forma, s'igualava a totes les persones que formen part d'aquella categoria. Això provoca que les diferències i singularitats existents a l'interior d'aquesta categoria s'invisibilitzin. No interpretar les característiques de les persones en relació amb els contextos socials en que es troben, verifica les problemàtiques que apareixen com a característiques pròpies dels col·lectius. Així, les tensions i conflictes socials existents es projecten en la naturalesa d'aquests col·lectius. Aquest fet suposa ometre els factors contextuais i dificulta fer un abordatge de caràcter integral i amb capacitat per identificar les situacions multiproblemàtiques.

1. L'escenari sociolaboral actual

En aquest primer apartat s'exposa, segons les persones participants, la descripció de la realitat social i com les sinergies que hi tenen lloc configuren nous escenaris de relacions laborals i de organització social. Així mateix, en aquest apartat es descriuran els efectes que aquests escenaris tenen sobre les persones i sobre els col·lectius a l'hora de donar sentit a la vida personal i en comunitat.

Durant les últimes dècades hem assistit en les societats occidentals a una profunda transformació del mercat laboral i de les formes d'organització de la producció i del treball. Tot i tenir repercussions en tots els sectors socials, ha incidit de manera desigual i amb major prevalença en els col·lectius i persones que es troben en situació de major vulnerabilitat.

Aquestes transformacions han comportat processos de precarització i flexibilització, així com nous sistemes organitzatius i de gestió dels recursos que han provocat una autèntica crisi dels models sociolaborals tradicionals. La desregulació del mercat laboral ha afavorit la contractació temporal. Així mateix, ha suposat una reducció en els costos de l'acomiadament i de les cotitzacions. Aquest procés de vulnerabilització de les condicions sociolaborals adquireix una morfologia singular en el nostre territori. Així, les persones participants en les dinàmiques destaquen que aquestes transformacions d'abast socioeconòmic s'han traduït en l'aparició de **noves necessitats, noves demandes i nous perfils**.

La conseqüència més immediata d'aquestes transformacions es pot identificar en la pròpia **concepció del treball**. La crisi del treball ha incidit tant en la seva valoració social com en les formes en què s'estableixen les relacions laborals. El mercat laboral ha perdut els valors universals i socialment compartits a la vegada que les relacions laborals han quedat reduïdes al intercanvi productiu. Fenòmens com la mobilitat, la flexibilitat o la fragilitat associats a la desregulació del mercat han transformat decisivament el significat i el valor del treball.

L'augment de la mobilitat i flexibilitat laboral ha provocat, en termes pràctics, un flux constant d'entrada i sortida del mercat que incrementa la desprotecció i fragilitat de les persones treballadores. Com a conseqüència d'aquest moviment, es dissolen tant el valor tradicionalment assignat al treball com les funcions psicosocials que se li atribuïen: la integració, l'adquisició d'estatus i prestigi social, la construcció d'identitats, la supervivència econòmica, la professionalització de destreses o l'estructuració dels temps de les persones. Actualment, aquestes funcions psicosocials no tenen perquè estar vinculades al fet de treballar. Per exemple, l'ocupació no suposa un mecanisme d'integració social i dotació d'identitat social, doncs, en l'actualitat el treball pot implicar canviar constantment de feina. La nova configuració de l'escenari sociolaboral ha provocat, per tant, canvis en la percepció i valoració del treball.

En segon lloc, les noves morfologies del treball exigeixen a les persones treballadores que tinguin assolides **un conjunt d'habilitats i competències transversals** de caire comunicatiu, cognoscitiu,

interpersonal i tècnic, adaptables a diverses necessitats i a la forta mobilitat laboral.

La reconfiguració del sector empresarial, en la conjuntura econòmica actual de crisi, ha incrementat el nivell d'exigència en relació amb aquests requeriments competencials i formatius necessaris per assolir un lloc de treball. D'una banda, part del sector empresarial s'ha vist interpellat per la crisi i ha hagut de reduir el seu nombre de treballadors o tancar el negoci. I d'altra banda, part del sector compta amb un ampli ventall de demandes de feina que els permet incrementar les exigències cara la contractació. Això provoca, per un costat, dificultats per accedir al mercat laboral a aquelles persones que no tenen assolides aquestes competències i, per un altre, la subocupació d'aquelles persones que aconseguen ocupacions per les quals estan sobrequalificades.

Al marge de les transformacions d'ordre estrictament econòmic, les persones participants assenyalen el paper que juguen, igualment, els **aspectes d'ordre sociosimbòlic** en la vulnerabilització de persones i col·lectius socials. Els processos d'estigmatització social, els prejudicis, la discriminació sexista i xenòfoba són altres factors que incideixen en la precarització de diferents sectors socials, tant en l'accés a un lloc de feina com en relació amb la resta d'aspectes de la seva vida quotidiana. Les persones immigrades, les dones, les persones en règim penitenciari, les treballadores sexuals, les persones amb trastorn mental o el col·lectiu gitano són algunes dels col·lectius socials que pateixen aquests processos sociosimbòlics que els discriminen.

La superposició dels factors econòmics, socials i simbòlics vinculats a l'àmbit laboral ha provocat, per un costat, una creixent instrumentalització de la relació entre el sector empresarial i les persones treballadores. En aquest sentit, ha incrementat la tendència de les persones a afrontar la situació laboral individualment. L'efecte d'aquesta situació és la generació d'aïllament social i la sensació de soledat que viu la persona per afrontar-la. A més, es augmenta la desarticulació de les xarxes naturals de suport mutu vinculades al món laboral.

Actualment, assistim a un progressiu increment del nombre de persones en **risc d'exclusió social**. Així, al col·lectiu de persones tradicionalment usuàries/beneficiàries d'aquests serveis s'hi afegeixen, ara, nous perfils amb noves demandes. Aquest increment provoca un desplaçament d'aquelles persones que ja utilitzaven els serveis. En aquests casos, les persones deixen de trobar-se en una *zona de vulnerabilitat*, caracteritzada per la inseguretat produïda per relacions laborals precàries, per desplaçar-se cap *una zona d'exclusió* o marginació, caracteritzada per la retirada del món laboral, l'absència d'accés a mecanismes de protecció social i l'aïllament social.

En termes generals, les persones desocupades en el període de la crisi econòmica present absorbeixen els recursos formatius així com les ofertes laborals existents. Les persones que havien estat tradicionalment objecte de les polítiques socials, laborals i dels serveis d'atenció, és a dir; aquelles persones afectades per l'atur estructural, n'han estat desplaçades. S'incrementa la seva vulnerabilitat i es multipliquen les seves necessitats: passen de ser necessitats estrictament laborals a estar

relacionades amb la manca d'habitatge o fins i tot d'alimentació. Així, per exemple, les persones que s'acullen a la renda d'inserció mínima presenten cada cop millors competències, majors hàbits personals i socials assolits. Aquestes s'afegeixen als col·lectius de persones amb majors mancances formatives i competencials que habitualment s'hi acollia. Per últim, s'aprecia un retorn als serveis i recursos d'aquelles persones que hi havien acudit anteriorment i que ara han tornat a quedar-se desocupades.

El conjunt de persones participants de les dinàmiques relaten diferents situacions que remetent a aquest procés de vulnerabilització social. A continuació exposem els arguments i situacions específiques que s'han esmentat:

Les persones immigrades i amb baixa qualificació que durant el cicle de bonança econòmica estaven ocupades -sobretot en el sector de la construcció i en el sector serveis- en el context de la crisi econòmica actual, en canvi, han passat a ser *no ocupables*. El risc de fallida econòmica en què es troben aquestes persones i nuclis familiars augmenta en aquells casos en què el nivell de vida assolit va contribuir a que s'assumissin deutes bancaris, fonamentalment hipoteques, que actualment no poden cobrir. Així mateix, com que inicialment van assolir un lloc de treball sense excessives dificultats, desconeixen els canals i instruments de recerca de feina, la qual cosa incrementa, encara més, la seva vulnerabilitat. Aquesta nova situació ha provocat una pèrdua dels rols tradicionals i canvis en els referents de la família. Emergeixen noves pràctiques i discursos. Algunes sospesen la possibilitat de retornar als seus països d'origen. En d'altres, són les dones, que fins aleshores havien estat recloses en l'àmbit domèstic, les que es converteixen en demandants d'ocupació. La davallada de l'oferta laboral aconsella incidir en la requalificació d'aquestes persones mitjançant l'assoliment de certes competències com les lingüístiques o informàtiques. El fet que fins ara no les hagin necessitat impedeix que aquestes persones prenguin consciència de la importància d'invertir aquest període de desocupació en la seva formació i capacitació.

Les persones amb trajectòries laborals estables que recentment han perdut la feina es troben en una situació inesperada i desconeguda. Tot i que dins d'aquest grup hi ha una forta heterogeneïtat pel que fa als nivells formatius -des de persones amb poca qualificació fins a professionals- comparteixen el fet que, tant la pèrdua sobtada d'autonomia econòmica i personal com la manca d'experiències prèvies de desocupació incrementa el risc a perdre la confiança en elles mateixes i a instal·lar-se en la desesperança. La transformació vital i identitària que suposa passar de trobar-se en una situació laboral estable a una altra de vulnerabilitat econòmica i social fa que les demandes d'aquestes persones no es redueixin a la resolució i gestió de qüestions estrictament laborals, sinó que remetent, també, a la gestió de l'angoixa, l'ansietat i/o el malestar emocional. Així mateix, la reubicació d'aquestes persones en el mercat laboral implica, sovint, processos de subocupació. L'afirmació "es busquen llicenciats per ocupar vacant com a mossos de magatzem" il·lustraria aquesta idea. Per últim es fa referència a la situació sociolaboral en què es troben aquelles persones que han pogut conservar el lloc de feina. La reducció de



plantilles provoca assumir entre un nombre inferior de persones les tasques que estaven a càrrec de les que han estat acomiadades. L'endarreriment sistemàtic del pagament de nòmines, les retallades dels sous o l'impagament de les hores extres són altres pràctiques emprades per abaratir els costos. En aquest sentit, s'argumenta que és important reflexionar al voltant de la situació de precarietat laboral en què es troben les persones ocupades, ja que és habitualment són considerades persones inserides i per tant allunyades del risc d'exclusió social.

La divisió sexual del treball i la discriminació de gènere es reflecteix fortament en l'àmbit laboral. La discriminació de gènere estableix una desigualtat salarial que remunera en un 30% menys a les dones que als homes, dificulta l'accés a llocs de presa de decisions i conforma trajectòries professionals condicionades per la càrrega del treball reproductiu, és a dir, el treball de cura no remunerat. Igualment, la conciliació de la vida laboral i personal no és socialment entesa com la corresponsabilitat de gènere respecte les tasques de cura familiars. Les polítiques de benestar que s'articulen per conciliar la vida laboral i la vida familiar mantenen el model reproductiu de divisió sexual del treball. Així, el treball de cura es converteix en treball de mercat precari i feminitzat, cobert sobretot per dones immigrants.

Hi ha una **correlació entre la feminització i la precarietat dels sectors productius**. La creixent precarietat dels nínxols ocupacions feminitzats (com el tèxtil, l'audiovisual, el social o el de la cura) és un factor de forta vulnerabilitat.

Es passa de la feminització de la pobresa a la **infantilització de la precarietat**. Si anteriorment les demandes bàsiques es formulaven en termes individuals i les dones constituïen el col·lectiu més vulnerabilitzat ("jo tinc certes necessitats"), recentment les demandes es formulen en termes familiars. S'explica que en molts nuclis familiars ni l'home ni la dona tenen feina. En aquestes circumstàncies, són els infants el col·lectiu que emergeix com a més vulnerable ("el meu nucli familiar té certes necessitats").

Malgrat que el 50% de les persones immigrades són dones la seva presència ha estat molt invisibilitzada fins ara. **Actualment les dones són les que inicien i protagonitzen els processos migratoris**. Tot i que deixen les família als països d'origen en segueixen sent responsables. Bona part d'aquestes dones arriben amb perfils professionals i formatius elevats però es veuen abocades a haver d'assumir ocupacions de perfils molt més baixos. L'experiència de la subocupació, com dèiem, comporta forts processos de desconstrucció de la identitat professional i personal i repercuteix negativament en aspectes com l'autoestima o la confiança.

L'augment dels requisits d'entrada al mercat laboral ha perjudicat especialment aquelles **persones sense experiència laboral**. Els joves amb competències bàsiques queden fora del mercat ja que els llocs són ocupats per perfils professionals més alts. Els processos de subocupació afecten especialment el col·lectiu de joves amb baixa qualificació i sense experiència laboral endarrerint la seva incorporació

al mercat laboral.

Es considera, que **els joves amb fracàs escolar** es troben en una *fase zero* ja que ha abandonat la formació reglada i es troben, alhora, en una situació prelaboral. Aquest col·lectiu de joves presenta una manca d'hàbits socials, lingüístics i laborals. En termes generals, s'aprecia una manca de sentit de la responsabilitat, desinterès i desmotivació generalitzada que dificulta la maduració personal necessària per dur a terme la transició del món educatiu al món laboral. En el context actual hi ha una manca de recursos i dispositius efectius que atenguin aquests casos, especialment en la franja entre setze i divuit anys, la qual cosa incrementa la seva desprotecció i l'aparició de riscos associats.

La **comunitat gitana** és un col·lectiu que, tot i que actualment és vist amb més bons ulls gràcies a les polítiques d'inserció vinculades a la interculturalitat, continua trobant-se en situació de marginació i desigualtat social. Les darreres transformacions socioeconòmiques i laborals han tingut efectes importants sobre aquest col·lectiu. Així, l'augment de persones en situació de vulnerabilitat social ha incrementat la competència per recursos que, com la ferralla i la venda ambulant, havien constituït tradicionalment les seves principals fonts d'ingressos. Igualment, l'increment del fracàs escolar observable en el conjunt de la població en general s'aguditza en aquesta comunitat, entre la qual la ruptura amb els sistemes educatius formals és més precoç. Aquesta situació es fa palesa, sobretot, en el cas de les noies que a partir dels dotze anys són ja potencialment dones en edat de casar-se i, per tant, tendeixen a no fer el pas de primària a secundària. Tant en el cas de les noies com dels nois es donen situacions d'analfabetisme funcional. Pel que fa l'àmbit de salut, entre aquesta comunitat s'observa una manca d'adherència a mesures preventives. La salut és l'absència de símptomes i la malaltia només es té en compte si hi ha presència de dolor. Els trastorns mentals també són difícilment abordables donada la manca d'acceptació de les famílies. Pel que fa a les dones, que es senten culturalment reallitzades en haver-se casat i tingut fills, apareix una creixent despreocupació per la seva salut que provoca obesitat, hipertensió i diabetis.

Un col·lectiu que es troba amenaçat per la soledat i l'aïllament social és el de la **tercera edat**. Algunes d'aquestes persones viuen en situacions de marginalitat i, el fet que no formin part de la població activa i potencialment ocupable fa que estiguin especialment desateses per les administracions. Així, s'explica que aquestes persones que poden arribar a viure soles i han perdut qualsevol contacte social constitueixen un col·lectiu en risc d'exclusió social excessivament invisibilitzat.

Finalment, un altre grup d'explicacions assenyalen que a l'hora d'analitzar i descriure l'estat de la qüestió cal abandonar l'enfocament sectorial i entendre el caràcter transversal i multiproblemàtic. Segons aquesta aproximació, més que parlar de col·lectius en risc d'exclusió i centrar-se en les problemàtiques i en allò que és específic a cadascun d'aquests col·lectius socials cal analitzar aquells factors o aspectes de caràcter transversal i relacional. En aquest sentit, s'argumenta que la **sectorialització tant de l'anàlisi com de la intervenció social** dificulta la comprensió dels fenòmens



socials. Conseqüentment s'advoca per produir explicacions i comprensions que permetin conèixer de forma integral la complexitat de la realitat social actual. Com veurem més endavant aquesta comprensió implica, alhora, dur a terme metodologies d'intervenció social no sectorialitzades.

A grans trets, es considera que la interpretació sectorial impedeix comprendre les situacions en què es produeix una intersecció entre diferents categories socials. Així, en centrar l'anàlisi en les especificitats de categories predefinides (joves, immigrants, dones, etc.) es fa més difícil entendre aquelles situacions en què diversos eixos d'anàlisi operen simultàniament.

Aquesta perspectiva d'anàlisi i d'intervenció té la seva correspondència amb la situació que es viu en molts dels serveis. Es relata que actualment s'ha incrementat la interconnexió entre problemes socials que han estat tradicionalment diferenciats. Actualment, les persones presenten problemàtiques heterogènies que es concreten en situacions singulars i particulars. En aquest sentit, **les necessitats socials s'han interconnectat entre si** configurant noves problemàtiques socials de caràcter híbrid o relacional.

A tall d'exemple, la salut mental i la immigració són dos fenòmens que quan apareixen simultàniament presenten nous reptes. En alguns casos hi ha majors dificultats d'acceptació per part de les famílies, en d'altres es produeix una detecció tardana ja que el trastorn mental de la persona immigrada queda invisibilitzat sota les dificultats d'aprenentatge de l'idioma i dels hàbits culturals. Així mateix, les diferències entre el significat que prenen elements tant bàsics com la concepció del cos o la concepció de salut per aquestes famílies també intervindran a l'hora d'articular una resposta d'atenció i tractament.

Davant d'aquesta situació emergeixen dues formes de donar-hi resposta. Des d'una concepció sectorialitzada s'intenta resoldre el problema incrementant la fragmentació de les categories socials que es volen atendre, és a dir, especialitzant-se, seguint amb l'exemple, en el binomi immigració i trastorn mental. Des d'una aproximació transversal, s'afirma, en canvi, que aquesta especialització cada cop major impedeix atendre a les situacions multiproblemàtiques en què estan involucrats diversos eixos d'anàlisi (gènere, condició econòmica, lloc de procedència, etc.). Per això es proposa analitzar els contextos, els territoris locals i els condicionants estructurals per després desenvolupar una intervenció atenent a les relacions que hi tenen lloc.

Des d'aquesta explicació, s'assenyala **l'efecte d'homogeneïtzació i descontextualització** que suposa analitzar la realitat i els seus col·lectius a partir de la delimitació de certes categories socials. Les explicacions basades en les categories socials emfatitzen aquells aspectes que comparteixen les persones que es considera que pertanyen a una mateixa categoria. D'aquesta forma, s'igualava a totes les persones que formen part d'aquella categoria. En aquest sentit, per exemple, la categoria social immigrant ens recorda que les persones que són categoritzades com a tals comparteixen certes característiques i problemàtiques. Això provoca que les diferències i singularitats existents a l'interior

d'aquesta categoria s'invisibilitzin.

La perspectiva d'anàlisi sectorialitzada emfatitza les característiques que comparteixen les persones que formen part d'una mateixa categoria. Llavors, el seu comportament així com les seves problemàtiques queden descontextualitzades. És a dir, al no interpretar les característiques de les persones en relació amb els contextos socials en que es troben, aquestes problemàtiques apareixen verificades com a característiques pròpies dels col·lectius. Així, les tensions i conflictes socials existents es projecten en la naturalesa d'aquests col·lectius. Aquest fet suposa ometre els factors contextuais i dificulta fer un abordatge de caràcter integral i amb capacitat per identificar les situacions multiproblemàtiques.

2. Els efectes dels marcs legals

Les persones participants en les dinàmiques assenyalen un seguit de disposicions legals que, segons argumenten, contribueixen decisivament als processos de vulnerabilització de col·lectius i persones. En termes generals, les disposicions legals que han estat més qüestionades fan referència a la regulació dels processos migratoris, a la normativa laboral envers als joves i la regulació del treball sexual promoguda per la ordenança cívica.

Un dels aspectes que s'esmenta amb major recurrència en el conjunt de les dinàmiques participatives fa referència a la **regulació dels processos migratoris**.

En primer lloc, el conjunt de **persones immigrades** que es troben en **situació irregular** constitueixen un dels col·lectius més desfavorits. Aquestes persones sense documentació experimenten una forta sensació d'aïllament. Les possibilitats de regularitzar la seva situació administrativa són escasses. Arriben amb expectatives i intenció de treballar, però alhora amb la pressió d'haver d'enviar diners als familiars dels països d'origen, i es troben amb moltes dificultats per trobar feina.

L'objectiu d'aquestes persones passa a ser la subsistència, la supervivència. Per una banda, viuen amb la por permanent a ser descoberts per part dels cossos policials. D'altra banda, la manca de sortides econòmiques els fa més vulnerables a les xarxes mafioses que aprofiten la feblesa econòmica i la manca de feina per comerciar amb ofertes laborals o concertar matrimonis.

Així mateix, aquestes persones són empeses cap al mercat negre. Darrerament, la pressió policial exercida sobre aquest mercat així com la seva absorció per part del mercat legal o formal disminueix les possibilitats que les persones indocumentades trobin una sortida en les xarxes informals de treball en negre o de venda ambulants. Sovint, la única sortida possible és haver de delinquir per subsistir.

Si finalment aquestes persones són identificades per part dels cossos policials i es trameta una ordre d'expulsió es troben en una paradoxa. Per un costat, és poc probable que s'executi la repatriació pel cost econòmic que suposa i, per l'altre, el fet d'estar sota ordre d'expulsió impedeix definitivament la seva regularització. Segons expliquen les persones participants de les dinàmiques, això provoca en les persones situacions d'estrès, por, paranoia i angonya.

Els impediments legals amb que es troben aquestes persones per accedir al mercat laboral fa que, de retruc, les pròpies entitats i serveis d'atenció tendeixin a limitar el seu accés a les ofertes formatives, donades les poques possibilitats que s'assoleixi la reinserció laboral.

Finalment, s'assenyala que la recent proposta de modificació de la llei d'estrangeria, que pretén sancionar com una falta molt greu i multar a aquelles persones o entitats que proporcionin qualsevol prestació, atenció o ajuda a aquestes persones, agreujaria encara més aquests casos. La seva aprovació

impediria que les persones no regularitzades rebessin cap tipus de suport i les abocaria cap a una situació d'extrema desprotecció i pobresa.

En segon lloc, el conjunt de persones immigrades fruit del **reagrupament familiar** també es troben en una situació de forta vulnerabilitat. El fet que aquest procés no vagi acompanyat de la concessió del permís de treball afecta decisivament a un col·lectiu que, ja des de l'inici, es troba en situació de desigualtat social. L'arribada de nous membres que no poden incorporar-se al mercat laboral empobreix el nucli familiar i l'empeny cap a situacions de marginació i d'exclusió social.

Segons expliquen alguns relats, aquesta legislació, de caire eminentment patriarcal, ha estat elaborada assumint que són els homes els quals inicien el procés migratori i que són també ells els que s'incorporaran al mercat de treball. En cas que, siguin els homes els que inicien el procés migratori aquesta llei impedeix la incorporació de la dona al mercat laboral, contribuint a relegar-les a l'espai domèstic i naturalitzant la divisió sexual del treball.

Davant la destrucció de l'ocupació en sectors fonamentalment masculins com el de la construcció, el fet que les dones que han estat reagrupades no puguin contribuir a estabilitzar l'economia familiar mitjançant la seva ocupació constitueix un factor de vulnerabilització.

En cas que siguin els homes els que s'acullen al reagrupament, les dificultats per obtenir el permís de treball contribueix a abocar-los a la marginalitat. Així, en l'intent de ser ciutadans i donada la situació de precarietat en què es troben, aquestes disposicions legals els empenyen a cometre actes delictius i els apropa al mercat negre. A més a més, segons apunten algunes persones participants, aquests fenòmens transformen els valors de solidaritat i de compromís familiar en d'altres de nous com la imatge, l'orgull i l'individualisme.

Segons les persones participants, els efectes d'aquesta situació legal correlacionaria amb l'emergència de problemàtiques com la violència de gènere, la violència transgeneracional o l'aparició de trastorns psicològics.

La legislació vigent que regula l'activitat laboral de **les persones joves menors d'edat** és un altre factor que s'ha esmentat a les dinàmiques. Un dels jaciments ocupacionals als quals s'havia recorregut tradicionalment per donar sortida al projecte laboral de persones joves que han finalitzat l'escolarització obligatòria havia estat el sector de la restauració i el de la construcció. La normativa vigent de prevenció de riscos laborals impedeix a aquest col·lectiu de joves iniciar el seu itinerari laboral en aquest sector ja que els impedeix treballar amb l'alcohol. Igualment, la normativa de prevenció de riscos laborals tampoc els permet ocupar-se en sector de la construcció. Les persones participants en les dinàmiques assenyalen que l'excés de mesures de protecció acaba, paradoxalment, fent-los més vulnerables al reduir significativament el ventall de possibilitats per inserir-se laboralment.

En l'àmbit **penitenciari** també s'assenyala el paper contraproductiu de la legislació que el regula.



Segons s'explica, el procés de regularització de les persones immigrades es veu interromput quan passen a estar en règim penitenciari ja que se'ls denega la renovació del permís de residència. Igualment, un cop assolida la llibertat definitiva, els antecedents penals dificulten decisivament la seva regulació.

Durant el període de compliment de condemna únicament poden accedir al Centre d'Iniciatives de Reinserció Social (CIRE) aquelles persones que estaven regularitzades. A més, aquest servei deixa de fer-se càrrec del procés d'inserció laboral quan aquestes persones assoleixen la llibertat definitiva.

Un altre aspecte legal vinculat al règim penitenciari és que els projectes i les ajudes estan adreçades a persones que tenen una condemna en ferm. Així, la població penitenciària preventiva, aquella que encara no ha rebut una condemna en ferm, no pot accedir al programa tot i que, en termes pràctics, es troba igualment privada de llibertat.

Finalment, les persones participants esmenten la recent aprovació de l'ordenança cívica a la ciutat de Barcelona i la seva incidència en l'àmbit del treball sexual. Segons expliquen, l'ordenança provoca un buit legal que impedeix integrar el treball sexual en la ciutat. Aquesta llei, dificulta el treball sexual per la pressió policial sense abordar la complexitat del fenomen ja que únicament el desplaça territorialment. La legislació només es preocupa per prohibir i perseguir aquest fenomen sense preveure mesures alternatives de planificació i gestió. L'ordenança cívica s'afegeix a la manca de programes d'acompanyament laboral adreçat a aquestes persones i incrementa la seva vulnerabilitat social.



3. La crisi de la ciutadania

Simultàniament a la crisi del treball i a les transformacions del mercat laboral de les darreres dècades les persones participants fan referència a una altra crisi vinculada als valors i principis que regulen la vida social de les societats contemporànies occidentals. El progressiu enfortiment i capacitat de gestió de les institucions ha desencadenat el que s'ha denominat *la crisi de la ciutadania*.

La noció de **ciutadania**, segons aquestes explicacions, ha quedat **reclosa a les relacions d'intercanvi productiu i de consum de béns** mentre la cohesió social queda garantida, únicament, gràcies al paper que desenvolupen les institucions socials. La persona esdevé ciutadana en base a la seva capacitat productiva i de consum. La ciutadania és desposseïda de la gestió quotidiana de la convivència i de la vida en col·lectiu, ja que aquesta està regulada des d'entitats externes a les pròpies persones.

Les administracions, els cossos policials o el poder judicial són exemples d'organismes encarregats de garantir la cohesió social. En un context cada cop més individualitzat i amb major fragmentació i aïllament social la ciutadania està en crisi. D'una banda, l'exercici de la ciutadania és un acte individual, i d'altra, allò que ens fa ser ciutadans no té a veure amb les relacions comunicatives que establim entre nosaltres. Ens trobem immersos en *un règim de co-aïllament*. És a dir, les persones compartim el fet d'estar aïllades les unes de les altres, el fet d'haver reduït els nostres intercanvis a la mínima expressió i d'haver relegat la gestió de la nostra convivència a organismes externs que vetllen per garantir la nostra cohesió social.

Per aquest motiu, s'afirma que tenir feina i consumir, tot i que ens atorgaria l'estatus de ciutadania, no es suficient. Segons aquestes explicacions les xarxes socials han deixat de ser, per moltes persones, una resposta per fer front a les diferents problemàtiques que viuen.

Aquesta crisi vinculada als valors i principis que regulen la nostra vida en comunitat constitueixen, de fet, un factor de risc d'exclusió social i de vulnerabilitat. Les situacions de desocupació i pobresa s'agreugen com a conseqüència de la fragmentació social, de la pèrdua de xarxes naturals de suport mutu, així com de la pèrdua de valors col·lectius i de solidaritat.

L'interiorització d'aquesta concepció individualista i en *règim de co-aïllament* de la ciutadania és un dels aspectes que caldria transformar per tal de poder respondre a les problemàtiques existents. Així mateix, aquesta transformació també és necessària per fomentar models de ciutadania basats en el desenvolupament col·lectiu i en l'enfortiment de les xarxes socials. L'afirmació "*Ara hi ha gent que viu a la nostra escala, però veïns ja no en tenim*" sintetitza la noció de *règim de co-aïllament*.

Desesperança, desmotivació i inseguretat.

La crisi de la ciutadania, com hem vist, ha transformat els valors tradicionals i ha construït subjectivitats més individualistes i competitives. Aquests canvis tenen per efecte la vulnerabilitat i



precarietat social. Aquests nous subjectes, relativament aïllats els uns dels altres i vinculats a allò social, principalment gràcies a les relacions que mantenen amb els organismes i institucions encarregats de vetllar per l'ordre, la justícia i la cohesió social, manifesten un conjunt d'angoixes i malestars derivats d'aquest *règim de co-aïllament*.

Aquest fenomen es mostra amb més duresa en els col·lectius de persones que no estan contemplats per les institucions com a ciutadans. Les persones indocumentades o els col·lectius marginats esdevenen *no-ciutadans*, en tant que estan fora de les relacions d'intercanvi productiu i de consum de bens. Les situacions d'aquestes persones mostren la vulnerabilitat sobre la que es sustenta la noció de ciutadania en la nostra època.

Així, segons expliquen les persones participants, s'observa, com a conseqüència que la ciutadania ha estat desposseïda de la responsabilitat d'haver de gestionar la convivència col·lectiva, una creixent infantilització, despreocupació i desresponsabilització de les persones en relació amb les seves condicions de vida.

Les persones expressen un sentiment de desesperança i desmotivació vinculat a **la sensació que res del que facin pot afectar el decurs de la seva vida**. Aquesta desmotivació és més palpable entre el col·lectiu jove que l'expressa en forma de manca d'atenció, consum problemàtic de substàncies - com per exemple aquell que es produeix al matí poc abans d'entrar a la formació -, absentisme o desinterès.

Igualment, s'observa entre la resta de la població una creixent sensació de frustració i indefensió davant les dificultats que han de fer front. Una de les situacions que les persones participants esmenten més recurrentment i que serveix per il·lustrar aquesta desmotivació remet al fet que mentre que s'estan duent a terme actuacions sostingudes en el temps de formació, de cerca de feina o de capacitació, aquestes no es tradueixen, en canvi, en l'obtenció efectiva d'una ocupació.



4. Les metodologies d'intervenció social

Tal com hem anat veient el conjunt de persones participants han desenvolupat, a l'hora de descriure l'estat actual, diferents anàlisis de la situació. En relació amb les metodologies d'intervenció desenvolupades per donar resposta i atendre a les problemàtiques socials emergeixen, alhora, un ventall d'actuacions força diferents entre si.

A grans trets identifiquem dos grans eixos que vertebraven la controvèrsia al voltant de les actuacions que es duen a terme. El primer es refereix a les metodologies d'intervenció, mentre que el segon remet als àmbits d'intervenció així com als objectius que es volen assolir mitjançant les actuacions.

4.1. La intervenció personalitzada i la intervenció comunitària

Pel que fa a les metodologies d'intervenció sorgeixen dues grans tendències: la **intervenció individualitzada** i personalitzada, per un costat, i la **intervenció comunitària** o de potenciació col·lectiva, per l'altre. Val la pena puntualitzar, en primer lloc, que aquesta distinció és merament analítica.

En el context de la pràctica professional quotidiana és habitual desenvolupar en paral·lel actuacions de tipus més personalitzat i altres de caire més comunitari. Per tant, en el context de la pràctica professional aquestes dues grans tendències no es despleguen de forma dicotòmica sinó com un continuu. Cadascuna de les entitats d'acció social implementa en major o menor mesura i atorga diferents graus de prevalença a ambdues metodologies. En tot cas, el pes, el temps i els recursos que se li atorguen a cadascuna constitueixen una qüestió controvertida.

La intervenció individualitzada privilegia actuacions d'orientació, assessorament, seguiment, acompanyament i/o formació adaptades a les característiques i necessitats de les persones que sol·liciten atenció. L'objectiu d'aquestes actuacions és dissenyar un itinerari d'inserció per tal de capacitar-les i dotar-les d'eines i recursos per afavorir-ne la inserció sociolaboral.

Aquest procés de capaciació personalitzada es pot dur a terme mitjançant múltiples actuacions específiques. En general, es parla d'atenció directa a les persones, essent aquestes i les seves circumstàncies el principal nucli de la intervenció. Per tant, en la intervenció individualitzada s'avalua quines són les mancances i potencialitats de les persones i en funció de cada cas, s'inicia un procés adreçat a àmbits específics. Algunes de les actuacions específiques que es duen a terme són:

La informació sobre els recursos que disposa la persona i la formació en tècniques de recerca de feina - com l'elaboració de currículums, l'accés a les noves Tecnologies de la Informació i el Coneixement (TIC), les estratègies d'afrontament de les entrevistes de feina l'elaboració d'autocandidatures o la reorientació laboral i l'adquisició de noves acreditacions -.

Les entrevistes personalitzades d'acompanyament, suport emocional i tècnic del procés que està



portant a terme la persona usuària. Es treballa sobre el desenvolupament psicosocial de la persona amb l'objectiu de capacitar-la en relació amb els hàbits socials, personals i higiènics així com en altres aspectes d'ordre emocional, psicològic i cognitiu. Així mateix, s'explica que el valor afegit de l'atenció professional rau en l'escolta activa i en el suport personal.

La **tutorització, acompanyament i assessorament** en relació amb els passos que haurà de seguir. La implementació d'aquestes actuacions és especialment curiosa per tal d'assolir l'objectiu que les persones adquireixin una major autonomia. En aquest sentit, es considera que l'atenció directa ha de promoure l'autonomia de les persones i que, per tant, s'ha de dur a terme amb precaució per tal de no fomentar relacions assistencialistes, paternalistes o dependents que redundarien, precisament, en la limitació de la seva autonomia. Per tant, l'atenció facilitada ha de moure's en un equilibri entre l'acció professional i l'autonomia de la persona.

La **formació específica en oficis i llocs de feina**, així com la formació en altres aspectes de caire més transversal com el domini de les eines informàtiques o la competència lingüística.

Finalment, la intervenció personalitzada i individual es desplaça, en alguns casos, cap a l'**entorn social immediat** de la persona atesa, com per exemple la resta de components del seu nucli familiar.

Segons alguns relats, la preeminència que s'atorga a aquest conjunt d'actuacions d'atenció directe, de caràcter individual i personalitzat, respon a la **pressió per donar una resposta immediata** a les necessitats de les persones que s'apropen als serveis. Aquesta pressió per la immediatesa impedeix que es puguin dur a terme altres actuacions d'abast més global o integral. Així mateix, la inversió de temps que suposa per a les entitats o les persones professionals dur a terme una actuació integral també impedeix que es puguin planificar i dissenyar actuacions de conscienciació i reivindicació adreçades a la societat.

Un altre conjunt de relats argumenta, en canvi, que l'atenció personalitzada i individual comporta efectes que són desitjables sortejar i advoca per orientar les actuacions envers l'àmbit comunitari i l'enfortiment de les xarxes socials. En aquest sentit, s'afirma que l'atenció directe i el treball individualitzat té com efecte una capacitat dels individus per fer-los més adaptables, més ajustats al sistema social imperant. Des d'aquests arguments es considera que el rol del tercer sector està convertint als seus professionals en agents de control social encarregats de fer de barrera i contenció de la conflictivitat social.

Aquests efectes invisibilitzen el fet que el sector neix del teixit social de caire reivindicatiu i que l'objectiu i el repte inicial era el de transformar les condicions socials generadores de desigualtats socials. Així, es relata que per aconseguir aquest objectiu cal remodelar la societat, apostar per la promoció de xarxes associatives i recolzament comunitari com a resposta als creixents processos de fragmentació i aïllament social. Si la crisi de la ciutadania ha desencadenat un *règim de co-aïllament*, les actuacions que cal dur a terme s'han d'orientar cap a la **reagregació social i l'enfortiment del**

teixit associatiu i comunitari, per tal de dur a terme un abordatge transversal de les problemàtiques socials.

El fet que les administracions estiguin perdent la capacitat per garantir l'accés universal als serveis està provocant que la ciutadania ja no rebi respostes institucionals a les seves demandes. Per aquest motiu es remarca que cal enfortir la societat civil mitjançant actuacions i metodologies d'intervenció orientades cap a la promoció i el lideratge proactiu d'aquests processos de transformació social.

En aquest sentit, s'esmenten diverses actuacions encaminades a enfortir el teixit associatiu que van des de petites intervencions en l'àmbit local, l'establiment d'espais d'intercanvi i coneixement de persones procedents d'entorns socials diferents, fins al desenvolupament integral de plans comunitaris.

Per exemple, en alguns casos s'aposta per recórrer al voluntariat per delegar-li les tasques d'acompanyament i seguiment de les persones, de manera que s'aconsegueix posar en contacte persones provinents d'entorns socialment allunyats i que difícilment es trobarien en el context de la vida quotidiana. Aquestes actuacions busquen posar en contacte a les persones ateses amb *la xarxa social normalitzada* amb l'objectiu de reduir els processos de marginació i exclusió social associats. En d'altres es prefereix abandonar els acompanyaments individualitzats i es treballen col·lectivament les problemàtiques que van sorgint durant el procés per tal que les persones puguin compartir experiències i coneixements. També s'aprofiten els grups creats per treballar, discutir i prendre consciència conjuntament dels efectes de la transformació de l'àmbit laboral, dels hàbits socials del consum o de quins són els valors que regulen les societats.

Algunes entitats també promocionen la creació de *grups d'ajuda mútua* en el territori en què s'intervé i fomenten la creació de *bancs de temps*. Finalment, algunes actuacions s'encaminen cap a l'establiment de sinergies entre les diverses entitats, organitzacions i associacions del territori en el que s'intervé per dur a terme accions integrals i enfortir el teixit associatiu involucrant agents socials heterogenis en els projectes. Així mateix aquestes actuacions s'encaminen cap a la sensibilització social.

4.2. Inserció laboral i inserció social

El segon eix que vertebra les diferències en relació amb les actuacions que es duen a terme té a veure amb un dels objectius generals de les entitats d'acció social: la inserció sociolaboral. Igual que en l'eix anterior en aquest cas també emergeixen actuacions que oscil·len entre dos pols i que atorguen major o menor rellevància a cadascun: la inserció social i la inserció laboral.

Segons algunes persones participants l'objectiu fonamental és la inserció en el mercat laboral. Així, s'afirma que tot i que el treball ha perdut centralitat, continua sent una forma de socialització i integració social i econòmica. Així mateix, les persones desocupades estan en risc d'aïllament social i són poc valorades i reconegudes per la resta. Per aquests motius les actuacions es focalitzen en la inserció laboral, ja que és un eix integrador.



Així, per exemple, es considera que la població immigrada, que no aconsegueix establir xarxes amb la població autòctona i està mancada d'autonomia econòmica pot trobar un mecanisme d'inserció social en la incorporació al mercat laboral. Igualment, les persones amb una xarxa social pobre poden trobar en l'entorn laboral un espai d'interrelació. En aquest cas, com ja hem comentat anteriorment, es duen a terme actuacions formatives més específiques -per exemple, l'aprenentatge d'un ofici- o bé de caire transversal -formació lingüística o informàtica-.

Altres explicacions sostenen que els itineraris d'inserció laboral no responen a les necessitats de totes les persones. En aquest sentit, certs col·lectius es troben molt allunyats de l'àmbit laboral i es considera que és preferible abordar aspectes socials que puguin afavorir la seva integració en la vida social. Per exemple, les persones amb trastorns mentals severos (TMS) es troben en situacions de fort aïllament social i estigmatització. La generació d'activitats i espais de trobada pot afavorir que aquestes persones surtin de casa i iniciïn un procés de **reinserció en la vida social**.

Finalment, des de perspectives d'intervenció comunitària es considera que les actuacions no han de focalitzar-se, únicament, en la inserció laboral atès que els factors de vulnerabilització social presents en les societats actuals no responen només a situacions de desocupació. La fragmentació social, l'existència de prejudicis o el fet d'haver d'afrontar individualment les problemàtiques quotidianes són aspectes que no només es resolen amb la inserció laboral. Per tant, es relata que cal treballar per **enfortir les xarxes socials, sensibilitzar la ciutadania i contribuir a recuperar valors com solidaritat i la cooperació**. Aquestes eines han de funcionar com a mecanismes de potenciació i empoderament col·lectiu i poden contribuir decisivament a afrontar les problemàtiques socials.



5. Les relacions envers el sector empresarial

La relació amb el sector empresarial constitueix un dels aspectes que genera major preocupació entre els professionals del tercer sector. Les relacions amb aquest sector acostumen a ser complexes i difícils. En termes generals, s'afirma que hi ha una manca de coneixement mutu i que la relació amb l'empresariat constitueix un dels reptes més apressants que cal afrontar. Es comenta que el sector empresarial no acostuma a tenir una bona concepció dels professionals del tercer sector que són vistos amb desconfiança o amb desinterès.

La lògica d'acumulació de beneficis que vertebra l'activitat empresarial topa amb el discurs social de les persones provinents del tercer sector. Per això es considera que les actuacions encaminades a conèixer el vocabulari i llenguatge comercial propi d'aquest sector poden afavorir les relacions que s'hi mantenen. Segons aquesta explicació és important transformar el discurs victimista propi de la cultura de la beneficència i adoptar estratègies de *marketing social* que puguin fer que els objectius socials puguin esdevenir atractius pel sector empresarial.

També, es considera important dur a terme una tasca de **sensibilització social**. Aquesta tasca s'ha d'orientar, per un costat, a proporcionar informació al sector empresarial en relació amb les bonificacions per contractació que es poden obtenir. Per l'altre, es considera que és important aprofitar la responsabilitat social corporativa, cada cop més present en el sector empresarial. En alguns casos l'adopció d'aquesta responsabilitat respon, únicament, al rèdit econòmic que les empreses n'obtenen gràcies al prestigi que els proporciona. En d'altres, es tracta de l'adopció d'una filosofia o uns principis ètics. En qualsevol cas, és considera fonamental aprofitar aquesta tendència empresarial per incidir en *el marketing social* -vendre millor els serveis que s'ofereixen- i, simultàniament, incidir en tasques de sensibilització social del sector.

Per tant, la relació amb el sector empresarial requereix de figures híbrides a cavall entre el perfil social i el perfil de gestió i *marketing*. Es considera imprescindible incorporar aquestes figures en el tercer sector per tal de millorar la relació amb l'empresa. La funció d'aquesta figura és la de dur a terme actuacions de *marketing social*, prospecció del mercat i dels jaciments d'ocupació emergents, establir convenis de col·laboració amb les empreses, treballar en la captació de recursos i en la difusió de les intervencions dutes a terme i incidir en la sensibilització social en relació amb aquells col·lectius més estigmatitzats -trastorn mental, ex-penitenciaris, ex-usuaris de drogues, etc.-



6. Les entitats d'acció social

Fins ara hem centrat l'atenció en el coneixement de la realitat i en les estratègies d'intervenció que es duen a terme per fer-hi front. Tanmateix, en les dinàmiques participatives també s'ha generat una reflexió de caire introspectiu. La situació de les entitats d'acció social i de les persones participants han estat, també, objecte de reflexió.

Les dinàmiques participatives mostren que **el col·lectiu de professionals i les entitats no estan al marge dels processos i les problemàtiques socials sobre les que intervenen**. Les problemàtiques del mercat de treball i els seus efectes socials han deixat de ser un problema exclusiu dels usuaris de les entitats d'acció social. Actualment, les persones professionals també expressen una forta preocupació per qüestions que, d'entrada, semblaria que només afecten a les persones que són ateses.

Així, s'argumenta que la situació actual no distingeix entre persones usuàries i persones professionals. El fet que les persones professionals tinguin un coneixement de primera mà sobre quina és la realitat sociolaboral actual, les adverteix que qualsevol dia es podrien invertir els papers i esdevenir usuàries de les entitats en les que treballen.

En aquest apartat explicarem la descripció que fan les persones participants sobre quin és el context en el que es troben, quina valoració li atribueixen a la realitat de les entitats i quins són els efectes als que es veuen sotmesos.

6.1. Una definició del tercer sector social

Les entitats del tercer sector configuren una realitat molt diversa i plural. Aquestes són molt **heterogènies** i cadascuna presenta trets distintius i propis en relació amb la seva estructura jurídica, els seus objectius, la seva organització, els seus estatuts o les seves pràctiques. Tot i això, en les dinàmiques s'obre un debat a l'hora de respondre als següents interrogants: quin és el denominador comú d'aquest conjunt d'entitats? Quines són les característiques que ens permeten definir una entitat com a membre del tercer sector?

El primer element definitori que es manifesta és que les entitats comparteixen el fet de ser organitzacions **sense afany de lucre**. Les entitats del tercer sector neixen amb la intenció de realitzar un treball orientat al benestar de les persones i de la societat. Es relata que els objectius de les entitats, tot i que poden ser diversos, comparteixen el fet de donar respostes a les problemàtiques i necessitats socials. En aquest sentit, els objectius es basen en oferir un conjunt de serveis per poder tractar de garantir els drets, les oportunitats i la millorar de la qualitat de vida de les persones.

En definitiva, l'objectiu de les entitats del tercer sector no és el benefici propi sinó el **benefici social**. Per aquest motiu, es comenta que les diferents formes jurídiques que poden prendre les entitats - fundacions, associacions, cooperatives, etc. - coincideixen en el fet que l'activitat que s'hi desenvolupa



no té afany de lucre. L'objectiu social té la seva representació en el marc legal i normatiu que constitueix l'entitat. Cada tipologia jurídica suposa un conjunt de normatives legals que determinen l'estructura, l'organització i el marge d'acció de les entitats del tercer sector. Es relata que aquest objectiu social està acompanyat d'una pràctica professional en què la persona o el col·lectiu atès esdevé el referent de les accions que es desenvolupen en el servei.

És a dir, la situació de la persona i les seves necessitats i problemàtiques són el punt de sortida des del que treballen les entitats. El **valor afegit** del tercer sector és que s'acompanya i s'ajuda a les persones atenent a les seves circumstàncies singulars. A més, les persones professionals expliquen que aquesta pràctica també suposa atendre a la persona de manera global. Les persones que s'acullen als serveis reben una resposta orientada, per una banda, a solucionar les seves necessitats i, per l'altra, a acompanyar i donar suport emocional en el transcurs del procés. La pràctica professional humana i comprensiva amb les situacions en què es troben les persones és un valor afegit i constitueix un altre tret definitori del sector.

Aquest conjunt de característiques conformen els elements que permeten definir les entitats com el **tercer sector social**. El tarannà social i no lucratiu són condicions clau de la identitat de les entitats del tercer sector social i permet diferenciar-les d'aquelles altres organitzacions que constitueixen el sector serveis. Aquest component social es sustenta en un conjunt de valors propis del sector social: el compromís, el respecte, la solidaritat, la transformació social i la transparència.

Finalment, es relata que el tercer sector social també es caracteritza per ser **no governamental**. Tot i que poden compartir una intenció i uns objectius amb les administracions o els governs, les entitats es constitueixen com un ens clarament diferenciat. Les entitats del tercer sector social són de naturalesa civil i no es constitueixen amb una finalitat governamental orientada a la política, entesa en termes de representativitat democràtica.

Tot i que a primera vista aquestes característiques són essencials del tercer sector social, les persones participants posen de manifest **una controvèrsia a l'hora de fer una definició unitària**. Per una banda, algunes persones remarquen els factors estructurals - la forma jurídica i la no governamentalitat - com elements imprescindibles per definir una entitat del tercer sector social. Aquestes argumentacions sustenten que l'estructura de les entitats és la responsable de garantir els valors i la identitat del tercer sector. I per altre, es remarquen els valors i les pràctiques - la solidaritat, l'acompanyament integral, atenció global o la participació en el teixit associatiu - com elements imprescindibles per definir el què és el tercer sector. En aquests casos, els valors i la identitat del tercer sector es sustenten per una forma de fer.

6.2. L'evolució històrica de les entitats

En les dinàmiques participatives es relata que el **repte** que haurà d'afrontar les entitats en els propers



anys remet a: la necessitat d'adaptar-se a les condicions actuals per tal de poder sobreviure, mantenint, simultàniament, la identitat social que les ha caracteritzat històricament.

En el transcurs de les dinàmiques s'explica que les entitats social ha sofert canvis i transformacions des dels seus inicis. Així, els antecedents de les entitats s'ubiquen en el sistema de beneficència social, essencialment no contributiu i hereu de la caritat inspirada per les institucions religioses. Posteriorment, l'autoorganització de ciutadans i ciutadanes constitueix estructures encaminades a tractar les problemàtiques pròpies d'aquest teixit ciutadà. En els seus inicis aquesta organització ciutadana estava sustentada en el voluntariat. La realització de serveis per la comunitat tenien un sentit caritatiu, solidari o polític per les persones que els desenvolupaven. El treball per la comunitat no era una manera de guanyar-se la vida.

Tanmateix, amb el pas dels anys s'observa una progressiva professionalització de les activitats i serveis oferts per les entitats. Les entitats i a les persones que en formen part incorporen un conjunt de coneixements i metodologies d'intervenció provinents de diferents disciplines i experiències professionals. La professionalització esdevé una via per estabilitzar, ampliar i perllongar els serveis i les intervencions en el teixit social. La professionalització vincula les activitats al coneixement i per tant, pressuposa una garantia de qualitat institucionalitzada.

Es relata que com a conseqüència d'aquestes transformacions, en les darreres dècades l'acció social esdevé una forma de guanyar-se la vida. El desenvolupament dels serveis i les intervencions no només tenen com a referent al seus col·lectius diana, ara també estan subjectes a les necessitats de supervivència de les persones que les duen a terme. En l'actualitat, aquesta evolució en la **professionalització** es materialitza en els serveis que s'ofereixen i en l'estructuració i organització interna de les entitats.

Tanmateix, aquesta evolució ha esdevingut una tasca complexa i controvertida. En primer lloc, s'han desenvolupat nous sistemes d'organització que es considera que s'allunyen dels models tradicionalment emprats. Així, per exemple, el progressiu creixement d'algunes d'aquestes entitats ha provocat que s'opti per abandonar els sistemes assemblearis d'organització amb l'objectiu d'assolir una major eficiència en la presa de decisions. Així mateix, algunes associacions han evolucionat cap a altres formes jurídiques - com per exemple fundacions - per tal de poder ampliar el seu marge d'acció i finançament. En altres casos, les entitats han de reorganitzar-se per professionalitzar activitats que estaven a càrrec del voluntariat. Tant l'evolució de les entitats com els canvis que ha sofert el context en què aquestes es troben immerses les ha obligat a adaptar-se a les noves necessitats.

La progressiva transformació de les entitats del tercer sector ha incidit, alhora, en la modificació d'aquells valors que les van constituir. La transformació de les entitats ha obert **una controvèrsia** en relació amb la tensió existent **entre la necessitat de professionalització i el manteniment de les arrels** o la missió de l'entitat. El repte que afronten les entitats en l'actualitat es mou entre la



necessitat d'apropar-se a un model d'eficiència i eficàcia similar al empresarial i la voluntat de no perdre l'esperit social fundacional. La professionalització de les entitats ha tingut un doble efecte. Per un costat, ha revertit en la millora en la qualitat dels serveis, per l'altre, ha suposat l'adopció d'un model organitzatiu cada cop més proper a l'empresarial.

6.3. Els efectes de l'estructura del sistema de subvencions

En les dinàmiques participatives s'explica quin és el context en el que les entitats i les persones professionals desenvolupen les seves accions. Concretament, es posa de manifest com **el sistema de subvencions condiona la capacitat d'acció i d'adaptació de les entitats a la realitat en la que intervenen**. Es comenta que aquest fet pren major rellevància si tenim en compte que les entitats del tercer sector social estan, majoritàriament, subvencionades per fons públics procedents de les administracions. Això implica que les entitats tinguin una forta dependència d'aquestes partides econòmiques.

Les subvencions vinculen la partida econòmica que atorguen les administracions en l'assoliment d'un conjunt d'objectius i al desenvolupament de certes activitats. D'aquesta manera es despleguen i desenvolupen un conjunt de serveis que complementen les polítiques socials de les administracions. Com que aquests serveis constitueixen una prolongació de les polítiques públiques, l'administració tendeix a exercir-hi una forta vigilància i control mitjançant un seguit de condicions i requeriments. Les entitats, inevitablement, hauran d'acoblar el desenvolupament dels serveis que ofereixen i de les seves metodologies d'intervenció a les directrius, criteris i normatives que estableix aquest sistema de subvencions.

Les entitats que depenen exclusivament del finançament que reben de les administracions es poden trobar amb què allò que estipulen **les subvencions s'allunya de les demandes i necessitats de les persones usuàries**. En alguns casos, les necessitats de les persones ateses no estan contemplades en les directrius de les subvencions institucionals. En aquests casos les entitats o els i les professionals han de fer equilibris per oferir una resposta a les persones i, alhora, justificar les seves despeses.

Davant d'aquest desequilibri, les persones professionals s'enfronten a un doble repte. Si es dona prioritat a les directrius que provenen de les subvencions, és a dir, si s'ajusta l'actuació i el servei ofert a allò que estipula el marc de la subvenció es corre el perill que allò que esdevé el referent de l'activitat professional sigui la pròpia subvenció. L'efecte d'aquest posicionament tendeix a reorganitzar internament les entitats amb vistes a acoblar-se a aquests criteris.

Així mateix, les necessitats de les persones o dels col·lectius seran atesos, únicament, en cas que estiguin contemplats en el marc de la subvenció. El servei es desenvoluparà atenent a la força de les necessitats estructurals determinades per la subvenció. Així, ajustar-se exclusivament a les directrius implica atendre aquelles persones que s'avenen als criteris i comporta el risc de desatendre aquelles



altres que no es corresponen amb el perfil d'usuari estipulat per la subvenció. Les persones usuàries esdevenen *subjectes computables* institucionalment. Com veiem, el sistema de subvencions genera l'efecte pervers de contribuir, paradoxalment, a processos d'exclusió social.

Si les entitats, en canvi, opten per prioritzar l'atenció de les persones i les seves necessitats, encara que aquestes no estiguin contemplades pel sistema de subvencions, corren el risc de desestabilitzar-se econòmicament. L'entitat s'autoprecaritza quan el finançament que rep de les subvencions no cobreix la totalitat de les actuacions que duu a terme.

Des d'algunes entitats i persones professionals s'explica que disposar de fonts de finançament independents de les administracions públiques contribueix a resoldre aquesta tensió. Així, aquelles entitats que no depenen d'una sola font de finançament disposen d'un marge de maniobra superior. Les entitats que també reben finançament provinent de les quotes de socis, de les donacions, de les congregacions religioses o d'altres fundacions, no estan sotmeses a la tensió que suposa el sistema de subvencions administratiu. En aquests casos les persones professionals disposen de major flexibilitat metodològica. Les entitats aprofiten aquesta circumstància per alliberar part del personal de la tasca d'atenció directa i dur a terme actuacions *no computables*. En aquests casos és possible compaginar la necessitat de supervivència de l'entitat amb les necessitats dels usuaris.

La continuïtat de les subvencions

Una altra tensió estructural amb que es poden trobar immerses les persones professionals és que, habitualment, **la continuïtat de les subvencions no està garantida**. Les subvencions tenen un límit temporal i no pressuposen la seva continuïtat més enllà d'aquest límit. Aquest fet implica que les persones professionals no puguin garantir un treball sostingut amb les persones o els col·lectius que atenen en els seus serveis. Així, els programes o serveis que desenvolupen les entitats es van renovant periòdicament en funció de la continuïtat de les subvencions. Per això s'afirma que tant les persones professionals com els serveis que ofereixen les entitats es troben en un estat permanent de **risc i precarietat**, donada la seva dependència en relació a la renovació de les subvencions.

Un dels efectes d'aquesta lògica del sistema de subvencions és que les persones professionals no poden planificar a llarg termini, ni en relació amb els serveis ni pel que fa a l'evolució de la pròpia entitat. Això afecta, igualment, a les persones ateses.

Per una banda, quan les persones professionals contractades per les entitats estan vinculades a projectes o serveis de duració limitada, la seva continuïtat no està garantida. Sinó es renova la subvenció es veuen obligades a haver d'assumir alguna altra funció en la entitat per cobrir o realitzar una altra activitat, normalment també subvencionada. La mobilitat dels i les professionals segueix una lògica pragmàtica. La persona és desplaçada allà on és necessària, independentment de la seva formació i perfil professional. Aquesta mobilitat no respon, per tant, a les capacitats i coneixements professionals



de cada persona sinó a l'adaptació de les entitats al sistema de subvencions. En el pitjor dels casos, els i les treballadores vinculades a un projecte que no es renova perden el seu lloc de feina.

Aquest fet suposa que les persones professionals es sentin constantment envaïdes per una **sensació d'incertesa**. En aquest sentit, les persones responsables dels equips de treball de les entitats expliquen que aquesta situació repercuteix en una menor implicació dels i les professionals amb els projectes que han de realitzar. La incertesa, fragilitat i contingència laboral impedeix que aquestes persones puguin apropiarse i fer-se seva la tasca que desenvolupen.

Per altra banda, les persones ateses des dels serveis de les entitats també es veuen influenciades per aquest sistema de subvencions fràgil i canviant. El sistema de subvencions segueix un patró de funcionament basat en lògiques institucionals o en polítiques socials que no sempre es corresponen amb la situació i les necessitats dels col·lectius atesos. Així, l'existència de subvencions destinades a donar serveis a determinats col·lectius socials poden desaparèixer després d'haver-se estat desenvolupant durant un temps, independentment de si aquests col·lectius socials han pogut millorar les seves condicions de vida.

Aquesta variabilitat en les polítiques socials pot provocar **el sorgiment de prejudicis entre els diferents col·lectius socials**. Els col·lectius socials que han deixat de ser subjectes de la subvenció culpabilitzen als nous de la seva situació de vulnerabilitat actual i consideren que els han "robat" aquestes ajudes. Aquesta variabilitat, afegida a la definició de *subjectes computables*, té com a efecte contraproductiu afavorir l'emergència d'argumentacions xenòfobes o estigmatitzadores.

Així mateix, **les persones usuàries dels serveis són permanentment redefinides** per tal de poder-les encabir i fer-les beneficiaries de les ajudes. Per tal de ser computables, les persones usuàries han de definir-se, per exemple, com a dona, com a dona immigrada o com a dona immigrada jove, segons sigui el cas, amb l'únic objectiu de poder gaudir dels serveis que necessiten.

En altres casos, s'afirma que encara que les subvencions rebudes tinguin garantida una relativa continuïtat temporal, el fet que d'un any per l'altre canviï el pressupost assignat a l'entitat incideix, novament, en la precartització de les entitats i els serveis que s'ofereixen.

L'accés a les subvencions i les entitats del tercer sector social

La tipologia d'ajuts i subvencions a les quals accedeixen el conjunt de les entitats és diversa. Així, algunes partides econòmiques estan adreçades exclusivament a les entitats no governamentals sense afany de lucre mentre que unes altres provenen dels concursos públics.

En qualsevol dels casos el conjunt de les entitats es veuen obligades a **competir entre si** per poder accedir a les ajudes institucionals. Si s'accedeix a les ajudes provinents de concursos públics la lògica competitiva és evident, atès que aquestes s'obtenen en la mesura que no són atorgada a una altra



entitat. Si l'ajuda sol·licitada no prové de concursos públics es competeix per aconseguir els recursos suficients per poder seguir oferint els serveis o per proporcionar un servei exclusiu en el territori.

Aquesta competitivitat no es dóna exclusivament entre entitats del tercer sector social. En funció de quin sigui el tipus de partida econòmica i el tipus de subvenció, les entitats del tercer sector social també han de **competir amb empreses mercantils** o **amb les pròpies administracions** (consorcis públics i privats). Segons expliquen les persones participants, la gestió dels serveis socials que històricament havia estat sostinguda per l'Estat del benestar, tendeix cap a la seva mercantilització. Els processos de privatització i mercantilització del tercer sector estan transformant decisivament aquest àmbit.

Així, el sector empresarial i el tercer sector social han iniciat un procés d'hibridació d'estructures i lògiques de funcionament. Per una banda, les empreses mercantils tendeixen a oferir serveis similars als del tercer sector social. Per l'altra, les entitats del tercer sector social han introduït criteris i polítiques empresarials en el seu funcionament.

Aquest procés de hibridació incideix, segons s'explica, en la transformació dels valors, principis i filosofia que estaven tradicionalment associats al tercer sector social. La progressiva assimilació de les lògiques mercantils i el marc competitiu en el què es troben les entitats està desplaçant la filosofia centrada en el treball en i per la comunitat cap a concepcions més clientelistes i economicistes de la tasca que es porta a terme.

La competitivitat que envolta el finançament de les entitats es reflecteix en la relació que estableixen algunes entitats amb els seus possibles usuaris. Les entitats entren en una competició per captar usuaris i inscriure'ls en els seus serveis o programes. L'*usuari computable* és aquell que es reconegut per la subvenció i, simultàniament, es aquell que serveix per justificar davant l'administració que es segueixen els criteris i requisits estipulats. L'entitat necessita un número d'altres en els seus serveis perquè aquests accedeixin a les subvencions. L'afirmació "*aquest és el meu usuari*" sintetitza aquesta idea.

Les pràctiques professionals i el sistema de subvencions

L'estructura i organització sectorialitzada de les administracions proveïdores de les subvencions genera diversos efectes en l'activitat del sector. Les **subvencions sectorialitzades** tendeixen a ordenar la realitat social a partir de determinades categories socials. Aquesta forma d'ordenar la realitat social obliga a les entitats i al col·lectiu de professionals a ajustar les seves intervencions a aquesta concepció sectorial de la realitat social.

Així, segons algunes persones participants, tant les realitats socials sobre les que s'intervé com les persones i els col·lectius atesos presenten característiques molt heterogènies. Tal com hem vist anteriorment, es considera que l'emergència de situacions multiproblemàtiques i el caràcter contextual i territorial de les situacions sobre les que s'intervé requereix actuacions integrals, comunitàries i



territorials. Així, tot i que les ajudes rebudes per aquestes entitats responen, habitualment, a l'organització sectorial de les administracions es considera que cal dur a terme actuacions de caràcter global que excedeixen els criteris pels quals s'han concedit les ajudes.

Totes aquelles actuacions de caràcter transversal que es duen a terme, encara que no estan contemplades per les ajudes rebudes constitueixen un dels valors afegits de la pràctica professional del sector. Tanmateix aquesta tasca no es fa visible de cara a les administracions que avaluen el treball realitzat segons els criteris sectorials de les ajudes concedides. Les tasques professionals de caràcter transversal i integral, tot i constituir un aspecte clau en la quotidianitat d'aquestes entitats, no només no es valorada sinó que pot suposar assumir tasques que no seran remunerades.

Una altra característica relacionada amb sistema de subvencions institucionals és l'alt nivell de **burocratització**. Les persones participants relaten que aquesta burocratització té efectes en les entitats, en el treball del col·lectiu de professionals i en els col·lectius socials o persones que acudeixen als serveis. Les entitats del tercer sector social han de destinar temps i recursos per assolir de les subvencions. La creixent càrrega de tràmits i requisits burocràtics que impliquen les subvencions entorpeixen, segons expliquen, l'execució de les actuacions pròpies del sector. En alguns casos obliga a haver de disposar de figures professionals especialitzades i dedicades a aquestes tasques. Així mateix, es dificulta l'aparició de processos d'innovació professional atesa la complexitat burocràtica que implica introduir modificacions en els acords presos.

Així mateix, la lentitud i complexitat administrativa de les institucions governamentals fa que cobrament de les subvencions es demori fins uns mesos després d'haver iniciat l'activitat. En alguns casos **les entitats** es troben que estan elaborant la renovació d'una subvenció quan encara no han cobrat la de l'any anterior. Aquest fet les obliga a sol·licitar línies de crèdit per tal de sobreviure fins que arribin els ingressos de les subvencions. Les entitats del tercer sector han de carregar amb el cost i el risc per a la supervivència que implica la burocràcia administrativa.

El col·lectiu de professionals es veu, igualment, abocat a haver de dur a terme tasques d'atenció i suport a les persones usuàries sense que s'hagi rebut, encara, el recolzament institucional. Els ritmes i velocitats institucionals no s'ajusten, per tant, a la urgència de les problemàtiques socials ateses.

En les dinàmiques es relata que **els i les usuàries** dels serveis també han d'enfrontar-se a les dificultats i exigències burocràtiques. Les persones usuàries de les entitats del tercer sector social necessiten suport per tal de poder accedir a les ajudes institucionals adreçades a col·lectius en risc d'exclusió o en situació de marginació. L'adquisició d'aquestes ajudes esdevé un atzucac per moltes d'aquestes persones atesa la complexitat burocràtica que implica accedir-hi. En molts casos, desconeixen el llenguatge institucional o no estan familiaritzades amb l'ús de les noves tecnologies necessàries formalitzar els tràmits. Per aquest motiu, el col·lectiu de professionals ha de realitzar una tasca d'assessorament per tal que no es quedin sense les ajudes que els corresponen.



7. Els límits i possibilitats del treball en xarxa

En aquest apartat exposem les explicacions que les persones participants fan de les relacions que s'estableixen entre els i les professionals i entre les entitats del tercer sector social. Com veurem, l'abast d'aquesta interrelació fluctua des del desconeixement mutu fins al treball en xarxa.

En termes generals, el treball en xarxa és vist com quelcom desitjable. Atenent a la realitat social diversa, als problemes socials i a les necessitats de les persones, l'establiment de mecanismes de col·laboració entre les entitats del tercer sector social és un dels reptes que afronta el sector. **El treball en xarxa** és definit com el conjunt d'estratègies de coordinació entre entitats encaminades a optimitzar i millorar la intervenció i atenció a les persones. Així mateix, el treball en xarxa també ha de contribuir a que les diferents entitats puguin afrontar les dificultats amb que es troben de forma conjunta.

Encara que, com hem dit, s'afirma que l'estratègia de treballar en xarxa és actualment molt necessària la seva materialització pràctica no s'assoleix completament. El conjunt d'entitats i persones participants de les dinàmiques esmenten algunes actuacions que s'orienten cap a l'enfortiment d'aquestes relacions i que tenen com a horitzó l'assoliment d'un vertader treball en xarxa.

La forma més comuna i habitual d'establir relacions entre les entitats és a partir de contactes interpersonals **entre professionals d'entitats diferents**. Donada l'absència d'una estructura o dispositiu amb capacitat per fomentar el treball en xarxa, les relacions entre entitats depenen, en bona mesura, de la tasca que les persones professionals duen a terme per conèixer i posar-se en contacte amb altres agents del sector. Normalment, les necessitats de les persones usuàries esdevenen l'element que vincula a diferents professionals entre si. Quan la persona atesa manifesta necessitats a les quals l'entitat no pot donar-hi resposta s'estableixen contactes, generalment telefònics, amb aquelles altres entitats, serveis i recursos que poden ser-li de utilitat. Així, els i les professionals estableixen contactes per dur a terme derivacions, acompanyaments o assessoraments.

En altres casos, la iniciativa i interès personal dels professionals per conèixer a altres agents relacionats amb la seva tasca es materialitza en actuacions per enfortir la xarxa de contactes. Així, algunes entitats destinen algunes hores a realitzar visites a altres organitzacions per tal de conèixer les persones que hi treballen i establir-hi contactes informals. Es considera que el coneixement mutu i el cara a cara construeixen les bases per a futures col·laboracions. Informalment es constitueixen xarxes de treball estables entre persones professionals. A partir de les experiències de treball conjunt es creen circuits o xarxes interprofessionals d'atenció a les persones usuàries.

Una altra forma de materialitzar el **treball en xarxa** és la que es desenvolupa **entre diferents entitats**. L'existència de relacions informals entre professionals afavoreix l'emergència de l'establiment de pràctiques de col·laboració institucionalitzades. Aquestes formes de col·laboració són menys comunes entre el conjunt de persones participants. Es tracta d'experiències de col·laboració entre entitats a



nivell d'institució. El treball en xarxa incorpora l'elaboració de projectes comuns entre entitats amb la distribució de responsabilitats i d'ingressos econòmics. Davant la competitivitat que implica el sistema de subvencions les entitats estableixen aliances estratègiques per optar a tenir més garanties per assolir la subvenció o el finançament d'un projecte. En aquests casos, les entitats comparteixen persones professionals, espais de reunió i disseny de projectes o intervencions. Les diferents entitats elaboren línies estratègiques de conjunció de voluntats amb l'objectiu de crear oportunitats dirigides al desenvolupament dels seus serveis i al desenvolupament de l'atenció que donen a les persones i els col·lectius d'usuari. Les entitats de la xarxa esdevenen punts de suport mutu i referents en què disposar de coneixements i informació. El treball en xarxa esdevé una estratègia de qualitat i de supervivència. Es relata que aquest tipus de treball en xarxa es basa en el coneixement i la confiança mútua.

Finalment, unes poques entitats enfoquen el treball en xarxa com un element constitutiu de la seva metodologia d'intervenció. Així, aquelles entitats encarregades de dur a terme plans d'intervenció comunitaris dissenyen i planifiquen l'establiment d'espais de col·laboració i treball conjunt en el propi projecte. En aquest cas el treball en xarxa busca establir contactes no només amb altres entitats del tercer sector, sinó també amb els diferents agents socials rellevants del context o àmbit d'intervenció.

Una altra manera d'entendre el **treball en xarxa** és mitjançant la constitució d'**entitats de segon ordre**. Les entitats de segon ordre o federacions d'entitats apleguen a diferents entitats del tercer sector social. Les entitats s'uneixen entre sí per tenir una major influència política i social. En les dinàmiques es relata que mentre el treball en xarxa interprofessional o entre entitats es dirigeix cap a les persones o els col·lectius socials; el treball en xarxa de les federacions s'orienta cap a les administracions i les polítiques públiques i socials.

Aquesta forma de treball en xarxa des d'entitats de segon ordre no requereix del coneixement mutu entre els membres que la constitueixen. Així doncs no es considera que des d'aquestes aquestes entitats s'hagin de dur actuacions orientades a la intervenció o l'elaboració de projectes d'intervenció comuns. El paper que s'atorga a aquestes entitats és el de poder incidir i millorar les polítiques públiques i les normatives socials a partir del coneixement que es disposa sobre els seus efectes en les pràctiques professionals del tercer sector social. L'objectiu d'aquestes xarxes és incidir i transformar aquelles qüestions que queden fora de l'abast i àmbit d'actuació de cadascuna de les entitats.

Com hem vist fins ara, tot i que es considera necessari engegar iniciatives de treball en xarxa, es comenta que no sempre és possible ateses les dificultats i limitacions que cal afrontar per assolir-lo. Com ja hem comentat en els apartats anteriors, el tercer sector social es caracteritza per ser molt divers i heterogeni. Aquesta heterogeneïtat fa que moltes entitats tinguin principis epistemològics i d'intervenció contraposats. El **treball en xarxa implica una afinitat** en les formes de concebre el món i en les formes d'intervenció que no sempre estan present en el sector.



Els **efectes de la competitivitat** provocada pel sistema de subvencions constitueixen un altre obstacle pel treball en xarxa. En aquest sentit, s'afirma que les entitats tenen por a perdre els seus trets característics i el seu potencial si comparteixen els coneixements i els recursos amb les altres. En aquest sentit, hi ha lluites de poder entre les entitats per assolir determinades quotes de prestigi. Prestigi entès en nombre d'usuaris atesos, en relació amb els resultats obtinguts, o bé en relació amb el caràcter innovador de la tasca realitzada. En aquest context competitiu s'incrementa la desconfiança entre les entitats i, de retruc, s'esvaeixen les possibilitats de treballar en xarxa.

Així mateix, s'afirma que algunes de les relacions que s'estableixen en el tercer sector estan travessades per **disputes i conflictes** existents entre càrrecs de responsabilitat de diferents entitats. Aquestes rancúnies històriques dificulten que aquestes entitats puguin treballar conjuntament.

Igualment, **els esforços, el temps i els recursos** necessaris per engegar un treball en xarxa no acostumen a estar contemplats en les ajudes i subvencions rebudes. Són les mateixes entitats o les persones professionals les que assumeixen aquest temps i dedicació. El treball en xarxa apareix, aleshores, en contraposició a la tasca diària d'atenció directe, de manera que invertir temps en una actuació anirà en detriment de l'altra.

Finalment, el factor que més dificulta el treball en xarxa és la manca de coneixement entre les entitats. En les dinàmiques es relata hi ha un important **desconeixement** sobre com treballen les entitats d'un mateix territori, quines persones hi treballen o quines són les seves metodologies d'intervenció.



8. Línies estratègiques d'actuació

Fins aquí hem sintetitzat quina és la diagnosi que les persones participants, a partir dels seus coneixements i experiències, han realitzat sobre la realitat social actual. En aquest darrer apartat exposarem les diferents propostes que es realitzen amb l'objectiu de donar-hi resposta i millorar la intervenció social.

Val la pena puntualitzar que les propostes presentades constitueixen un conjunt d'estratègies d'actuació i reflexió que estan adreçades i impliquen a les i els professionals i a les entitats. En aquest sentit, hi trobarem propostes que involucrin i puguin ser executades des de la pràctica professional.

Així com en la diagnosi realitzada hem vist que entre les persones participants hi ha diferents perspectives d'anàlisi; en aquest apartat s'exposaran el conjunt de propostes que es formulen. Bona part d'aquestes propostes s'afegeixen o es sumen a les vies d'actuació que ja es desenvolupen en l'actualitat.

8.1. Estratègies de visibilització

En les dinàmiques es relata que una de les principals línies estratègiques que cal potenciar és el treball de visibilització de les entitats. La seva posició en l'entramat social així com les tasques que porten a terme les situen en una posició privilegiada de coneixement de la realitat social. En aquest sentit, es considera que cal desenvolupar accions de visibilització que posin de manifest aquests coneixements i que es dirigeixin a diferents audiències.

En primer lloc, es considera que cal fer un treball de **visibilització dirigit a la societat i a les administracions** que doni a conèixer les actuacions que realitzen les entitats del tercer sector social. És a dir, cal visibilitzar *el què*, el conjunt d'activitats i de intervencions que realitzen les entitats. En la mateixa línia, les accions del tercer sector social també han de visibilitzar *el com*, és a dir, la manera i la qualitat d'aquestes accions i les intervencions. Les entitats han de realitzar accions per mostrar quina és la metodologia de treball i quin és el seu valor afegit. Aquesta línia de visibilització implicarà que les entitats hagin de fer un esforç comunicatiu cara els altres agents socials però també implicarà un exercici de transparència i de producció de coneixement.

També es proposa que es mostrin les conseqüències i els efectes socioeconòmics de les accions que realitzen les entitats del tercer sector social. Cal que les entitats visibilitzin el vincle existent entre la generació de benestar social i la creació d'oportunitats en relació amb la rendibilitat social i econòmica que proporciona. Tradicionalment el treball de les entitats ha estat fer-se visibles mitjançant la sensibilització respecte uns valors i uns drets socials. Tanmateix, també es proposa vincular aquests valors i drets socials a una dimensió econòmica.

Per una banda, es proposa mostrar que la tasca d'inserir sociolaboralment a les persones amb risc



d'exclusió social pot revertir en la rendibilització econòmica de la inversió de les ajudes públiques. Es comenta que la capacitat i la generació d'oportunitats és més rentable per l'administració que no pas invertir, per exemple, en recursos penitenciaris i de control social. Per una altra banda, es proposa mostrar que el valor social de la generació d'oportunitats i drets socials no està renyit amb l'obtenció de pràctiques de rendibilitat social i econòmica. És necessari que les entitats vinculin la sensibilització tradicional a estratègies de *marketing social* que generin un efecte rendibilitzador.

En segon lloc, es proposa fer un treball de **visibilització dirigida** a les mateixes **entitats del sector social** i als seus **col·lectius d'usuaris**. Les entitats han d'establir estratègies de visibilització per tal que es coneguin entre si. L'acció professional necessita del coneixement de les entitats i dels recursos que aquestes despleguen per poder atendre a les problemàtiques socials. En les dinàmiques s'afirma que les persones han de ser capaces de reconèixer les entitats que els ofereixen els seus serveis. Tant les persones professionals com les usuàries han de poder conèixer quines entitats hi ha al seu voltant.

8.2. Elaboració de coneixement i d'espais de reflexió

Encara que les entitats del tercer sector, atesa la seva naturalesa, estan properes les dinàmiques i problemàtiques socials actuals es considera que cal establir vies de producció de coneixement. És necessari elaborar accions específiques de producció de coneixement que puguin afegir-se als sabers fruit de la pràctica professional quotidiana. Cal atendre a les transformacions socials per poder-s'hi adaptar i desenvolupar estratègies d'intervenció adequades.

Així, és important establir mecanismes per objectivar aquests coneixements i ser capaços d'elaborar productes que en donin constància. Objectivar, en el sentit d'elaborar un coneixement exportable i operatitzable. És a dir, que el coneixement esdevingui **una eina de treball**.

Per aquest motiu es remarca la importància de realitzar accions per descriure i conèixer les necessitats dels col·lectius d'usuaris. És a dir, **elaborar i produir estudis de camp** que han de detectar les necessitats emergents i les noves problemàtiques socials. Es considera molt important que les entitats puguin realitzar activitats de prevenció social o activitats d'acollida i d'acompanyament respecte aquestes noves necessitats emergents. Per aquest motiu, la producció de coneixement ha de centrar-se en l'estat de la realitat i en les necessitats que s'hi detecten.

I, en aquesta línia, es proposa elaborar **estudis i prospeccions** sobre la realitat del mercat de treball i de les necessitats de les empreses. Les persones professionals consideren que cal realitzar estudis permetin conèixer l'estat del mercat de treball i les seves dinàmiques per tal d'elaborar estratègies d'inserció laboral adaptades.

En aquest sentit, les persones professionals consideren necessari realitzar **estudis d'avaluació** per valorar la qualitat de les intervencions que s'estan realitzant. S'explica que els criteris d'avaluació provinents del sistema de subvencions no permeten avaluar quins són els efectes i les conseqüències



derivades de l'acció professional. L'avaluació de qualitat ha de servir per millorar les accions i per transmetre un *feedback* als i les professionals sobre les seves accions. No es tracta de posar nota a les intervencions sinó de veure quins són els factors significatius per millorar i optimitzar una intervenció. I, per aquest motiu, es recalca que cal extreure'n les pràctiques significatives, és a dir, tant aquelles que tenen els efectes desitjats com les que en tenen de no desitjats.

Aquests estudis han de servir per posar en joc un coneixement complementari als coneixements de les persones professionals a l'hora de desenvolupar les intervencions i les accions d'atenció per a les persones usuàries. Es tracta d'elaborar productes que actuïn com a punts de referència externa al desenvolupament de l'acció professional.

En les dinàmiques es comenta que la elaboració d'estudis i coneixement necessita d'**espais de reflexió i de creació de pensament**. En les dinàmiques es problematitza la hiperactivitat que tenen les persones professionals i el predomini de la immediatesa en les accions i intervenció. El ritme frenètic del dia a dia impedeix disposar d'espais per reflexionar sobre la tasca desenvolupada.

Llavors, es proposa que la producció de coneixement vagi acompanyada de la creació d'espais i temps destinats a la reflexió vers la pròpia activitat i la seva projecció de futur. L'acció professional ha de poder repensar-se al mateix temps que realitza els seus serveis. Per tant, els estudis de camp i les recerques han de ser un complement que acompanyi aquesta reflexió professional.

Es proposa introduir un temps en les entitats dedicat a la reflexió i planificació mig i llarg termini. Un temps per repensar les formes d'organitzar-se. Tot i que es considera que les entitats es troben actualment amb manca de temps i estan aclaparades per les tasques d'atenció dels serveis i en la resolució de les necessitats immediates, poder disposar d'aquests espais implicaria, a la llarga, guanyar temps.

Per finalitzar, en les dinàmiques també es ressalta la necessitat que aquesta producció de coneixement o aquesta reflexió impliqui una **transferència** i una **formació** en el col·lectiu de professionals. Els canvis en la realitat social i en les necessitats amb les que arriben els col·lectius als serveis comporta noves necessitats professionals. Les persones professionals necessiten adaptar la seva metodologia d'intervenció a les noves realitats. Es relata que és necessària una formació continuada que doni eines conceptuals i metodologies d'intervenció que permetin afrontar els nous canvis socials.

8.3. Estratègies de treball en xarxa

Una de les millors maneres de canviar la realitat social i de millorar la creació d'oportunitats i drets per a les persones, segons es comenta, passa per la transformació de les entitats i de la seva acció professional. En les dinàmiques es relata que és necessari **un canvi en la cultura de les entitats del tercer sector social**. Un canvi que suposi passar de la supervivència i la competitivitat a la cooperació i la conjunció de voluntats.



El treball en xarxa es percep com l'estratègia de supervivència i de treball de qualitat que necessita tant les entitats com els seus beneficiaris. Per una banda, el treball en xarxa es percep com una garantia per a la supervivència davant l'entrada de les empreses mercantils en el sector de serveis socials. Per l'altra, el treball en xarxa es percep com una estratègia per aplacar la falta d'oportunitats i de drets que viuen molts dels col·lectius socials.

En aquests sentits, el treball en xarxa es proposa com una estratègia de cooperació i de supervivència que ha de garantir un conjunt d'avantatges per a les entitats, per les persones professionals que hi treballen, així com per a les persones que hi acudeixen.

El treball en xarxa hauria de permetre que les entitats i les persones professionals establissin **sistemes d'atenció i acompanyament transversals i multidisciplinaris** dels seus col·lectius d'usuaris. El treball en xarxa és una via per trencar el treball i la intervenció sectorialitzada. Més enllà de les possibilitats d'acció integral d'una sola entitat o d'un equip professional, la xarxa permet diversificar les accions atenent a les múltiples necessitats o problemàtiques que presenten les persones. Caldria abandonar la idea que cada entitat treballa pel seu compte en la resolució de les problemàtiques socials i treballar des de la disposició d'un entramat d'entitats i equips professionals que es coordinen per assumir aquesta tasca.

El treball en xarxa hauria de proporcionar **circuits de suport mutu** mitjançant la connexió amb altres entitats i professionals. La resolució de problemes i necessitats que puguin viure els i les professionals en la seva pràctica ha de comptar amb l'ajuda dels altres membres de la xarxa. La transferència de coneixement i de recursos o la supervisió de casos permetrien millorar la qualitat d'atenció i acompanyament dels col·lectius d'usuaris. Per una banda, la xarxa hauria d'oferir un major ventall de possibilitats i opcions a les persones que s'atenen en els serveis. Per l'altra, la xarxa hauria d'oferir un suport interprofessional orientat a la resolució i optimització de l'atenció de les persones usuàries.

El treball en xarxa hauria de complementar i interconnectar els serveis i els recursos que permetin **elaborar i dissenyar noves metodologies d'intervenció**. Treballar en xarxa també suposa crear conjuntament nous dispositius i mètodes que permetin adaptar la intervenció a la realitat social canviant. Com es comenta en les dinàmiques, a dia d'avui no n'hi ha prou amb coordinar-nos, és necessari començar a crear conjuntament noves propostes d'intervenció.

Els projectes o les propostes d'intervenció elaborats des d'aquesta perspectiva no comptaran únicament amb els recursos d'una sola entitat sinó amb els de tota la xarxa des de la que neixen. Cal estructurar i desenvolupar projectes des l'acció conjunta. Un aspecte que ha de suposar una estructuració de responsabilitats i retribucions. Es tracta de començar a establir relacions de *partnership* entre les diferents entitats incorporant **estratègies de contractació mútua**. Una manera de fer-ho consisteix en la subcontractació mútua de les entitats que hauran de desenvolupar un projecte modularment.

Les persones participants relaten que aquest seria un escenari ideal. Tanmateix, es comenta que s'han



de donar unes **condicions de possibilitat** i uns mínims per tal el treball en xarxa sigui factible. És necessari pensar *el com* s'ha de desenvolupar el treball en xarxa. En aquest sentit, s'afirma que tothom té molt clar que cal treballar en xarxa però que ningú té clar *el com*. Amb l'objectiu de generar les condicions necessàries per l'emergència del treball en xarxa es proposen, fonamentalment, dues actuacions.

Les propostes de treball en xarxa es sustenten en relacions de coneixement i confiança. Per una banda, cal que les persones de les diferents entitats es coneguin. En aquest sentit, el primer que cal és disposar de persones de referència en les altres entitats amb les que es volen establir els vincles de confiança. Per una altra banda, el treball en xarxa requereix que les entitats es coneguin entre si, que sàpiguen quina és la filosofia i quins són els recursos que tenen les altres entitats.

Com ja hem comentat, la majoria dels casos de treball en xarxa es donen a partir de les relacions que estableixen les persones professionals. Tanmateix, aquest treball en xarxa no acostuma a tenir un reflex formal en les relacions que estableixen les entitats.

Per aquests motius es proposen la creació d'espais i activitats que permetin i promocionin el coneixement mutu i les condicions de possibilitat per crear sinergies entre les persones professionals i entre les entitats afins.

Així, pel que fa a la relació entre entitats cal explorar formes d'ampliar el treball en xarxa que ja es dona en l'actualitat a partir de l'establiment de marcs formals de relació. L'elaboració reglada de convenis de col·laboració, de cartes de voluntats o de línies estratègiques comunes pot enfortir encara més els vincles informals que ja tenen entre si les persones professionals. A més, la formalització de la col·laboració tindria com efecte que les entitats col·laboradores no perdessin la seva identitat pròpia. Establir formes reglades de col·laboració esdevé una forma de combatre la por i desconfiança esmentada en relació amb el treball en xarxa.

En aquest sentit, es proposa que **les entitats de segon ordre** no dirigeixin la seva acció, únicament cap a la generació de canvis en les polítiques socials. Les entitats de segon ordre poden esdevenir ens de cabdal importància per a la creació de discursos unitaris que vinculin les diferents entitats del sector i que vinculin les diferents filosofies d'intervenció. Per aquest motiu es proposa que les federacions d'entitats estableixin línies de treball orientades a potenciar un canvi de paradigma entre les entitats i en les administracions. Així mateix, també es proposa que les entitats de segon ordre també realitzin accions que promoguin i creïn les condicions de possibilitat per tal que les entitats que les conformen puguin treballar en xarxa.

8.4. Estratègies metodològiques d'intervenció

En aquest apartat ens centrarem en les propostes de canvi respecte al desenvolupament de les metodologies d'intervenció.



En primer lloc, es considera que cal focalitzar més l'atenció individualitzada en relació amb les necessitats de les persones usuàries. Els programes que es desenvolupen des dels serveis han de proporcionar un **treball integral amb les persones** que atenen.

L'atenció individualitzada s'hauria de realitzar partint de la situació en què es troben les persones, acompanyant-les en el seu procés personal. Així, la cerca de feina, les estratègies d'empoderament, o les activitats de formació s'han d'ajustar a la voluntat de la persona. En ocasions la pràctica professional està marcada per les inèrcies institucionals dels programes o els serveis. Això pot provocar que l'acció individualitzada no estigui en concordança amb el diferents perfils personals. Es proposa que el paper de la persona professional en l'atenció individualitzada s'orienti a fer de referència pel desenvolupament de la demanda de la persona usuària. És a dir, la persona professional ha d'acompanyar a la persona en el seu procés i ser-ne un referent.

Així mateix, s'explica que **no s'ha de perdre de vista el context** en què es troben les persones usuàries i que les actuacions que es duguin a terme han de ser respectuoses amb l'entorn social de la persona atesa. A tall d'exemple, quan s'intervé per empoderar una persona cal preveure quins efectes pot tenir la nostra actuació en el context social que l'envolta. Pensem en els casos en què determinades actuacions en persones immigrades poden topar amb les seves creences i hàbits culturals. Es proposa que les metodologies d'intervenció conjuguin el procés personal de la persona amb les circumstàncies del context social i cultural en el que es desenvolupa.

En aquest sentit, es considera que cal conjuguar el treball d'atenció individualitzada amb la intervenció comunitària. Seguint amb l'exemple anterior, caldrà complementar les accions d'empoderament individualitzat amb un empoderament del context. Les metodologies d'intervenció comunitària busquen transformar els contextos per tal de gestionar les problemàtiques emergents. Així, es considera que promocionar l'autoorganització dels diferents membres de la comunitat ajuda a la creació de vincles i al desenvolupament d'actuacions que tenen com efecte una major cohesió social. Es proposa que les metodologies d'intervenció també es dirigeixin a enfortir les relacions entre els membres de la comunitat i amb les entitats d'iniciativa social presents en el territori. En aquest sentit, les persones professionals proposen treballar d'igual a igual amb els agents socials del territori en el que s'intervé tot conjugant els coneixements professionals del tercer sector social amb els de la comunitat.

8.5. La relació amb l'Administració

En les dinàmiques es detecta una controvèrsia sobre quina ha de ser l'evolució de les entitats. Aquesta controvèrsia pren diferents argumentacions i matisos sobre com han de desenvolupar-se en un futur les entitats. Així, apareix un debat sobre si les entitats han de realitzar un procés d'hibridació amb el sector empresarial o si aquestes ha de continuar mantenint-se allunyat de la lògica mercantil. Aquest debat desplega la pregunta: quina ha de ser la relació amb les administracions?



La dependència econòmica en relació amb les administracions es planteja com un problema a causa de les traves per desenvolupar diferents metodologies d'intervenció i d'atenció. Les persones participants consideren que per fer front a les noves necessitats de la realitat social cal disposar d'un marge de flexibilitat superior al que actualment permet el sistema de subvencions.

En aquest sentit, algunes de les propostes plantegen aconseguir aquesta flexibilitat amb la **introducció de perfils i pràctiques empresarials** en les estructures de les entitats. L'objectiu d'aquest canvi és millorar l'eficiència socioeconòmica de les entitats. Per una banda, buscant noves vies de finançament que permetin deslliurar-se de la dependència econòmica amb l'administració. Per l'altra, incorporant un perfil professional que domini el llenguatge empresarial i millori les relacions amb aquest sector.

En altres propostes s'afirma que les entitats no haurien de canviar les seves estructures actuals ni els seus valors sinó que cal establir canals d'interlocució amb l'Administració per tal que millorin les condicions de la relació actual. Es considera que per intervenir més eficaçment sobre les problemàtiques socials cal canviar i millorar la relació actual amb l'Administració més que no pas tractar d'esdevenir-ne autònoms. És necessari iniciar un diàleg amb l'Administració per **canviar l'actual relació** i per establir-ne de noves i més eficaces. Les propostes d'hibridació amb el sector empresarial són vistes, des d'aquesta perspectiva, com una amenaça als valors constituents del tercer sector social.

8.6. Línies de desenvolupament de les intervencions

En aquest apartat sintetitzem el conjunt de propostes i accions singulars que s'han formulat per diferents persones participants.

S'aposta per la **incorporació de la perspectiva de gènere en les intervencions** que es desenvolupen en les entitats. Atenent a la realitat social i a la situació desigual en què es troben les dones es considera que és imprescindible assumir una perspectiva de gènere en els diferents àmbits d'intervenció social. Això implica haver de treballar no només amb les dones sinó adreçar-se, així mateix, als homes. En aquest sentit, per tal de millorar la situació dels col·lectiu de les dones cal intervenir sobre tots els agents implicats en el manteniment i reproducció de les relacions de gènere.

Es proposa la **creació de noves vies d'ocupació** des de les entitats. Així, per donar resposta a la manca d'ocupació laboral es proposa desenvolupar estratègies centrades en la creació d'ocupació i no tant en la recerca d'ofertes. En aquest sentit, es proposa potenciar la creació d'empreses d'inserció, de cooperatives o de plans d'autoocupació per donar sortida laboral a aquells perfils d'usuaris que amb dificultats d'inserció.

Molt vinculada a aquesta última proposta, es planteja la necessitat d'**ampliar el ventall formatiu d'ocupació** del que disposen les persones usuàries dels serveis. Així mateix, es manifesta la necessitat de crear ofertes formatives especialment per als col·lectius de joves, sobretot en les edats compreses



entre els setze i divuit anys.

Es proposa iniciar **estratègies de denúncia i reivindicació social** que parteixin de les mateixes entitats. Com a interlocutor privilegiat pel seu coneixement de la realitat social, es proposa iniciar un conjunt d'accions i mobilitzacions per reivindicar propostes de canvi en les polítiques socials de les administracions. Tant pel que fa a aquelles polítiques socials que actualment no donen respostes a les problemàtiques socials actuals, com en relació amb aquelles polítiques socials que es consideren necessàries i actualment no existeixen. Així, com a exemple d'aquestes reivindicacions es proposar iniciar una campanya dirigida a que es possibiliti la homologació i el reconeixement dels títols professionals i acadèmics de les persones immigrades.

Es proposa establir **vies de comunicació i d'actuació** que facilitin el diàleg amb les administracions i en redueixin la burocratització. La lentitud dels tràmits i les gestions esdevenen un problema afegit a les necessitats que presenten les persones usuàries. En moltes ocasions, els tràmits per donar resposta als problemes socials tenen com efecte l'empitjorament de la situació que es pretenien resoldre. Cal adaptar *els temps institucionals* a les necessitats de les persones.

Tal com hem comentat a l'inici, el conjunt de reflexions i anàlisis desenvolupades en aquest informe responen a les qüestions treballades i esmentades durant les dinàmiques participatives. Com hem vist, les persones participants han plantejats molts temes que poden servir per iniciar un debat enriquidor per totes elles.

Per aquest motiu, no volem acabar aquest informe sense agrair-los la seva implicació i compromís en relació amb el procés realitzat. Així mateix, animem a que el treball reflexiu i analític dut a terme fins ara s'ampliï tant en els espais participatius de la pàgina web com en les jornades del Congrés Treball i Ciutadania que se celebrarà pròximament.

