



X Premi de Recerca en Treball Social DOLORS ARTEMAN

NOVEMBRE 2021



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

www.tscat.cat

El treball social en acció

PRÀCTICA PROFESSIONAL
EN ELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Un estudi de cas de Tarragona (2011-2016)

Autor: **Dr. Sergi Sánchez Castiñeira**



Títol: El treball social en acció. Pràctica professional en els serveis socials bàsics. Un estudi de cas de Tarragona (2011-2016).

Autor: Dr. Sergi Sánchez Castiñeira

Aquesta investigació és el resultat de la tesi doctoral de l'autor sota la direcció de la Dra. Anna Escobedo Caparros i la Dra. M. Soledad García Cabeza (Universitat de Barcelona).

Edita: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya
Revisado por la Assessoria de Publicacions no Periòdiques del Col·legi.

Revisat per l'Assessoria de Publicacions no Periòdiques del Col·legi

Data de publicació: novembre de 2021

ISBN: 978-84-09-36628-6

Disseny, maquetació i impressió: Sprint Copy, SL

PVP: 9€

X Premi de Recerca en Treball Social “Dolors Arteman”

El treball social en acció

**Pràctica professional
en els serveis socials bàsics**

UN ESTUDI DE CAS DE TARRAGONA (2011-2016)

Autor:

Dr. Sergi Sánchez Castiñeira

Jurat del X Premi de Recerca de Treball Social "Dolors Arteman"

Presidenta del Jurat:

Conchita Peña Gallardo

Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Jurat:

Claudia Maria Anleu Hernández

Universitat Rovira i Virgili

Rosa M. Carrasco Coria

Revista de Treball Social

Joana Crusellas Martínez

Universidad Nacional de Educación a Distancia

Laura Domínguez Acebrón

Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat

Cristina Gené i Alegret

Generalitat de Catalunya

Jose Antonio Langarita Adiego

Universitat de Girona

Toni López Rodríguez

Universitat de Barcelona

Silvia Madrid Alejos

Universitat de Vic. Universitat Central de Catalunya

Josep Muñoz Luque

Diputació de Barcelona

Xavier Pelegrí Viaña

Universitat de Lleida

Elena Requena i Varón

Universitat Ramon Llull

A la Montse Cancho,
la meva companya de vida.

Sergi

Sumari

Presentació de la degana	11
Agraïments	13
Introducció	15
1. El treball social en un context institucional multinivell	21
1.1. Sistema institucional multinivell	24
1.1.1. Nivell legislatiu i reglamentari	24
1.1.2. Nivell organitzatiu	24
1.1.3. Context socioeconòmic i ideològic més ampli	25
1.2. Les lògiques institucionals	26
1.2.1. El familisme	28
1.2.2. L'universalisme	30
1.2.3. El professionalisme	32
1.2.4. L'activació	35
1.3. Formes de gestió de la intervenció social	37
1.3.1. La gestió burocràtica	38
1.3.2. La gestió tècnica	38

2. Mètode	41
2.1. Plantejament de l'estudi.....	41
2.1.1. Objectius, dimensions i preguntes de recerca.....	41
2.1.2. Marc analític i hipòtesis.....	43
2.2. Procés d'investigació.....	45
2.2.1. Fonaments metodològics.....	45
2.2.2. Recollida de dades I. El marc socioeconòmic i institucional.....	46
2.2.3. Recollida de dades II. Les pràctiques de les treballadores socials.....	47
3. Marc institucional dels serveis socials	55
3.1. El context socioeconòmic i del benestar local.....	55
3.1.1. Coordinació del sistema local del benestar de Tarragona.....	58
3.2. Els serveis socials bàsics.....	60
3.2.1. Marc normatiu autonòmic.....	60
3.2.2. Marc organitzatiu a la ciutat de Tarragona.....	63
3.3. Polítiques de rendes mínimes.....	75
3.3.1. Marc normatiu autonòmic.....	76
3.3.2. Implementació a la ciutat de Tarragona.....	78
3.4. Conclusions.....	79
4. Els serveis socials des de la perspectiva de les treballadores socials	81
4.1. "Nova pobresa" i "usuàries amb múltiples dificultats".....	81
4.2. El caràcter tècnic de la intervenció i l'autonomia professional.....	85
4.3. Tensions entre <i>universalisme</i> i <i>professionalisme</i>	87

5. Readaptació social a una zona gris entre la inclusió i l'exclusió.....	91
5.1. Internalització de la condició d'“usuari”	92
5.2. Instrumentalització de les prestacions econòmiques	98
5.2.1. La definició professional de les prestacions econòmiques i materials.....	98
5.2.2. Renda mínima d'inserció (RMI)	103
5.3. Maximització dels recursos externs	112
5.3.1. Família i comunitats	113
5.3.2. Els mercats formals i informals.....	120
5.3.3. Els recursos socio-assistencials	127
5.4. Conseqüències socials	131
6. Gestió dels riscos socials.....	137
6.1. Contraprestacions per a la inserció.....	138
6.2. Pautes de consum.....	144
6.3. Habilitats parentals.....	146
6.4. Capacitació i protecció de la dona.....	149
6.4.1. Igualtat de gènere i veu de la usuària.....	150
6.4.2. Protecció contra la violència masclista	151
7. Conclusions	155
7.1. Reubicació dels serveis socials en l'estat del benestar	157
7.2. Corresponsabilitat vs. condicionalitat	159
7.3. Optimitzar el valor afegit de les treballadores socials.....	160
Referències bibliogràfiques	165
Annex 1. Índex de figures, gràfics i taules.....	185

Presentació de la degana

Us presentem la publicació ***El treball social en acció. Pràctica professional en els serveis socials bàsics. Un estudi de cas de Tarragona (2011-2016)***. És la recerca guanyadora de la X edició del Premi de Recerca en Treball Social Dolors Arteman, guardó que impulsa el Col·legi des de l'any 1998 i que té com a objectiu principal promoure la recerca i la generació de coneixement en l'àmbit del treball social.

A més, amb la convocatòria de la desena edició, aquest premi va superar les dues dècades d'existència. Una fita que és tot un orgull per a nosaltres, així com per a tota la professió, ja que és una bona mostra de la consolidació, el bagatge i el prestigi que té aquest certamen. Aprofito aquestes línies per agrair el seu compromís a les institucions que donen suport al Premi i al Jurat i, com no, felicitar totes les guanyadores i tots els guanyadors, així com totes les professionals i tots els professionals que han presentat les seves investigacions al llarg dels anys.

Tornant a la publicació que teniu entre mans, vull traslladar la meva més sincera felicitació a Sergi Sánchez Castiñeira, autor d'aquesta investigació, la finalitat de la qual és identificar i entendre les intervencions de les treballadores i dels treballadors socials en el marc institucional dels serveis socials bàsics. Tot i que el treball se centra en els serveis socials bàsics de Tarragona, els casos, pràcti-

ques i conclusions es poden extrapolar a altres entorns urbans i configuren un mapa molt precís de les dificultats i condicionants amb què s'enfronten en el seu dia a dia les professionals i els professionals d'aquest servei.

Aquest treball, a més, arriba en un moment de gran complexitat per als serveis socials bàsics. Amb unes problemàtiques socials de caràcter estructural que s'arrossegueu des de fa anys en matèria d'habitatge, rendes, ocupació, etc., i que s'han vist agreujades pels efectes de la covid-19, ens trobem davant uns serveis socials en crisi com a model d'atenció, sobrecarregats de burocràcia procedent d'altres sistemes i amb unes professionals i uns professionals situats, de manera injusta, entre el sistema i la ciutadania.

Enmig d'aquest context, aquesta publicació resulta de gran interès per documentar, a través de la veu i les experiències de les treballadores i els treballadors socials, la realitat del moment, però també per reflexionar i poder apuntar el camí de millora per aconseguir una veritable atenció de qualitat per a les ciutadanes i els ciutadans que es troben en situació de vulnerabilitat.

Des del Col·legi reafirmem el nostre compromís amb la promoció de recerques com aquesta que fomenten la transferència de coneixement, la innovació i la millora de les intervencions. Per aquest motiu, seguirem impulsant iniciatives en aquesta línia, així com el Premi de Recerca en Treball Social Dolors Arteman, que aposten pel creixement professional i per dotar el treball social de fonaments teòrics i pràctics de qualitat.

Conchita Peña Gallardo

Degana del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Agraïments

Els meus agraïments es dirigeixen en primer lloc a les meves antigues companyes de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona. Durant més de cinc anys, vaig treballar amb Neus Gimeno en el Pla Local d'Inclusió, amb qui vaig compartir moltíssimes experiències que em van ajudar a entendre millor la realitat i les experiències de les treballadores socials. També he adquirit ensenyances valuoses de l'enyorada Mar Lechuga, així com d'altres companyes com, per exemple, Montse Batet, Montse Combalia, Jèssica, Mercè, Toni, Estela, María Jesús, Emiliano, Pat o Àngel. En fi, estic agraït amb totes les meves col·legues de l'ajuntament de Tarragona i, especialment, amb aquelles que, desinteressadament, van participar en algun dels espais d'aquesta investigació.

Marisol García i Anna Escobedo de la Universitat de Barcelona em van proporcionar uns consells i un suport inestimables mentre duia a terme la meva tesi doctoral, que ha estat la base per a l'elaboració posterior d'aquest llibre. El seu mestratge es va estendre més enllà de l'àmbit científic, ja que em van demostrar que l'exigència i el rigor intel·lectual es podien acompanyar d'un tracte exquisit i motivador. Igualment, agraeixo a Alberto Martín, Jose Fernández, Enrica Morlicchio, Olivier Masclet, Àngel Belzunegui, Sílvia Carrasco, Manuel Aguilar, Tess Ridge, Lluís Flaquer, Flavia Martinelli, Carmina Puig o Teresa Montagut per les idees i les orientacions que m'han aportat de forma generosa.

Certament, aquest estudi no hauria arribat fins aquí sense el suport, el coratge i l'exemple de la meva família i les meves amistats. Aquesta al·lusió a les persones que em són més properes em recorda com he sigut d'afortunat a la vida i em situa en un pla d'humilitat i en deute amb les famílies usuàries de serveis socials que he conegut al llarg de la meva vida professional i acadèmica.

Barcelona, tardor de 2020

Introducció

Una professió que intenti entendre's a si mateixa, i de ser capaç d'explicar-se a la resta, ha de poder definir el contingut i la forma de les pràctiques que constitueixen la seva realitat quotidiana. Si bé és cert que el treball social ha avançat a l'hora d'establir aproximacions i metodologies d'intervenció, les pràctiques reals de les treballadores socials en primera línia d'intervenció no s'han documentat i analitzat en un nivell equivalent (Ferguson et al., 2020).

La Federació Internacional de Treballador/es Socials i l'Associació Internacional d'Escoles de Treball Social defineix el treball social com una activitat professional que té com a objectiu el desenvolupament i l'empoderament de les persones, que es basa en els principis de justícia social, drets humans, responsabilitat col·lectiva i respecte vers la diversitat (Lima, 2016). Aquesta definició orienta l'acció del treball social cap a la promoció efectiva de la capacitat i autodeterminació d'individus, grups i comunitats. En realitat, aquestes funcions emancipadores de la disciplina poden quedar diluïdes durant la pràctica quotidiana del treball social, que es desenvolupa en organitzacions complexes ubicades en contextos socioeconòmics de desigualtat (Zamanillo, 2018).

Al nostre estat del benestar, una part significativa del treball social es desenvolupa en els serveis socials bàsics, que s'organitzen des de l'àmbit municipal o comarcal i que constitueixen el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Les treballadores socials¹ dels serveis socials bàsics atenen les necessitats

¹ Aquest llibre fa servir el femení com a genèric, ja que la immensa majoria de professionals i persones usuàries dels serveis socials es defineixen com a dones.

socioeconòmiques i relacionals de la població mitjançant una valoració de la situació i la definició d'un pla de treball. Això no obstant, en aquest primer nivell de serveis socials bàsics han faltat històricament prestacions i serveis suficients per atendre les situacions de desavantatge social i s'han desenvolupat en un marc altament burocratitzat (Aguilar et al., 2012). Així mateix, durant la darrera crisi econòmica, altres sectors del benestar com el de salut, ocupació o habitatge han anat delegant als serveis socials bàsics la (impossible) tasca de donar resposta a diferents necessitats bàsiques de la població (Ginesta et al., 2017).

L'acció de les treballadores socials està condicionada per aquest marc institucional dels serveis socials bàsics. En aquest context, les professionals no són meres agents transmissores de les normatives i dels recursos organitzatius, sinó que apliquen els seus coneixements i valors a la pràctica quotidiana (Brodkin, 2015; Lipski, 1980). En realitat, les treballadores socials participen activament als serveis socials a través dels marges de decisió de què disposen per mobilitzar els recursos disponibles i dotar de sentit l'acció institucional (Tabin i Perriad, 2016). Hi ha, per tant, una interdependència entre el treball social i els serveis socials que apunta a la importància d'aquestes professionals en la configuració de les polítiques socials i que, sovint, s'omet en les anàlisis dels estats del benestar (Klammer et al., 2019).

Les investigacions que analitzen la interrelació entre les condicions normatives i organitzatives dels serveis socials i les pràctiques de les treballadores socials són escasses (Ramsundarsingh i Shier, 2017). No obstant això, aquesta mena d'anàlisi resulta bàsic per fer propostes d'intervenció social contextualitzades que permetin la implementació efectiva dels objectius del treball social (Strier i Binyamin, 2010). L'àmbit de les administracions públiques es mostra especialment pertinent per a aquestes investigacions perquè constitueix uns espais altament regulats que tendeixen a generar tensions amb les iniciatives de les treballadores socials (Evans, 2018).

Aquesta recerca té per objectiu identificar i comprendre les pràctiques de les treballadores socials amb la població amb dificultats socioeconòmiques en el marc institucional dels serveis socials bàsics. En lloc de dur a terme un estudi que doni per descomptat el contingut d'aquestes intervencions socials i tracti de mesurar el seu nivell de consecució, aquí s'examinen unes pràctiques en

primera línia d'intervenció per identificar quina mena d'intervencions socials produeixen realment les treballadores socials. Per aquest motiu, es tenen en compte unes circumstàncies institucionals (normatives i organitzatives) diverses i no sempre coherents entre si, que condicionen, alhora que possibiliten, les intervencions socials.

La recerca es du a terme en els serveis socials bàsics a Tarragona, que constitueixen un marc institucional típic on es desenvolupa la pràctica del treball social a Espanya. Per altra banda, la meua experiència com a professional a la mateixa organització des del 2009 fins al 2014 m'ha permès conèixer profundament aquest context específic de treball social. La confiança d'haver estat col·legues i la seguretat que proporciona l'anonimat han facilitat que les treballadores socials expresessin la difícil i, a vegades, compromesa realitat del treball social, sobretot davant la urgència d'haver de respondre a les privacions i desesperacions de la població. En aquest sentit, aquesta investigació du a cap una formulació realista del que constitueix el treball social en els contextos urbans que emergeixen de la crisi econòmica a Catalunya i, més àmpliament, a l'Estat espanyol. Així mateix, aquest treball expressa una voluntat cada vegada més compartida de generar coneixement a fi d'orientar la pràctica del treball social en favor de la justícia social, tot i reconeixent que "la justícia sempre serà molt més perfecta que les nostres microaccions justes" (Castiñeira, 2010, p. 92).

Organització del llibre

Aquest llibre s'estructura en set capítols. El capítol 1 desenvolupa els conceptes de la teoria institucionalista que hi ha darrere de les explicacions de les pràctiques contextualitzades de les treballadores socials que es fan posteriorment. Inicialment, es conceptualitza el marc multinivell dels serveis socials bàsics. S'analitza la influència del marc legislatiu i organitzatiu en la configuració final de les pràctiques. Seguidament, es defineixen les lògiques del *familisme*, *professionalisme*, *activació* i *universalisme*, com els supòsits institucionals principals que orienten les pràctiques de les treballadores socials en els serveis socials bàsics. Posteriorment, el capítol defineix els conceptes de *gestió burocràtica* i *gestió tècnica* de la intervenció per interpretar millor els nivells d'autonomia professional disponibles en aquest context organitzatiu.

El capítol 2 constitueix el plantejament metodològic i les estratègies de construcció i anàlisi de dades. Es presenta una aproximació multimetodològica, però que prioritza les tècniques interpretativistes per comprendre les circumstàncies i les motivacions que configuren la posada en pràctica del treball social. El capítol 3 exposa l'anàlisi estadística, documental i etnogràfica que permet comprendre el context institucional d'intervenció de les treballadores socials. Inicialment, es presenta el sistema socioeconòmic i del benestar local de Tarragona. Seguidament, s'analitzen els dos paràmetres contextuals del sistema institucional de serveis socials bàsics a Tarragona: el sistema normatiu dels serveis socials bàsics a Catalunya i el context organitzatiu dels serveis socials bàsics a escala local.

Els resultats de les entrevistes a les treballadores socials s'estructuren a partir dels capítols 4, 5 i 6. El capítol 4 exposa les tres condicions bàsiques dels serveis socials actuals des de la perspectiva de les treballadores socials: la fragmentació de la població usuària entre la "nova pobresa" i els "usuaris amb múltiples dificultats"; la importància del "criteri tècnic" i de l'autonomia professional en la intervenció social, però dins d'un context de recursos restringit; les tensions que es produeixen en els serveis socials a causa de la presència simultània del principi d'universalitat de les prestacions i del caràcter personalitzat de la pràctica professional.

El capítol 5 explica com els serveis socials bàsics intervenen amb les usuàries que s'han empobrit recentement. L'anàlisi mostra que les treballadores socials mobilitzen les seves experiències, habilitats i compromisos per respondre de forma efectiva a les necessitats i els patiments d'unes usuàries que identifiquen com a "nova pobresa". En aquest cas, les professionals exposen intervencions que combinen tres processos interconnectats. Primer, es desenvolupen una diversitat d'estratègies relacionals per aconseguir una disposició favorable de la persona a la intervenció institucional. Segon, les prestacions econòmiques es mobilitzen com a instruments per promoure les capacitats i les relacions de les usuàries, de forma que siguin més autònomes econòmicament. Finalment, i davant la falta d'alternatives institucionals, es promouen una sèrie de coneixements i actituds perquè les usuàries maximitzin els recursos d'altres fonts del benestar: la família i la comunitat (saturades), els mercats del treball i de l'habitatge (que creixen en informalització i precaritzats) i una

xarxa d'assistència pública i privada (en procés d'extensió i d'intensificació). Per acabar, el capítol apunta els límits de l'intervenció i les conseqüències socials que adquireixen aquestes pràctiques de gestió de la "nova pobresa" en el context que emergeix de la crisi econòmica.

El capítol 6 analitza les intervencions socials que les treballadores socials intenten implementar amb les usuàries que acumulen trajectòries més consolidades d'empobriment i de marginació social ("usuàries amb múltiples dificultats"). Les intervencions pretenen mitigar els efectes socials més negatius de la pobresa i de l'exclusió social a les següents àrees: contraprestacions per a la inserció; pautes de consum; habilitats parentals; i protecció i capacitació de la dona. En aquests casos, la falta o la inadequació dels recursos orienten les intervencions cap a la gestió de riscos socials i no cap a la inclusió i la igualtat d'oportunitats.

Finalment, el capítol 7 apunta algunes recomanacions per configurar un context normatiu i organitzatiu que afavoreixi els objectius d'empoderament i benestar del treball social.

El treball social en un context institucional multinivell

Les aspiracions d'inclusió social i d'igualtat d'oportunitats que es manifesten des dels serveis socials bàsics no corresponen a fenòmens precisos i directament operatius (Saraceno, 2002). Això implica que les intervencions socials poden diferir pel que fa a les necessitats que prioritzen, les categoritzacions de les usuàries i la implementació de les mesures. Per tant, resulta necessari examinar directament el contingut i les formes de les pràctiques d'unes treballadores socials en primera línia d'intervenció que s'ubiquen en un context institucional determinat (Brodkin, 2015). Així mateix, les pràctiques de les treballadores socials en serveis socials no s'expliquen com a actes discrets fets per actors aïllats, sinó que com a pautes d'activitat sistemàtiques, que són compartides per les treballadores socials i que tenen el seu origen en un marc legislatiu i organitzatiu específic. Els serveis socials bàsics representen contextos institucionals complexos, en els quals els objectius poden resultar inconsistents i les professionals disposen de recursos limitats per enfrontar-se a dificultats polièdriques i dinàmiques (Lipski, 1980).

Les treballadores socials desenvolupen la seva pràctica en un sistema institucional multinivell complex format per una diversitat d'aspectes legislatius i organitzatius, que constitueixen diferents possibilitats d'intervenció (Powell i Colivas, 2008). Aquest context d'intervenció resulta influït per supòsits institu-

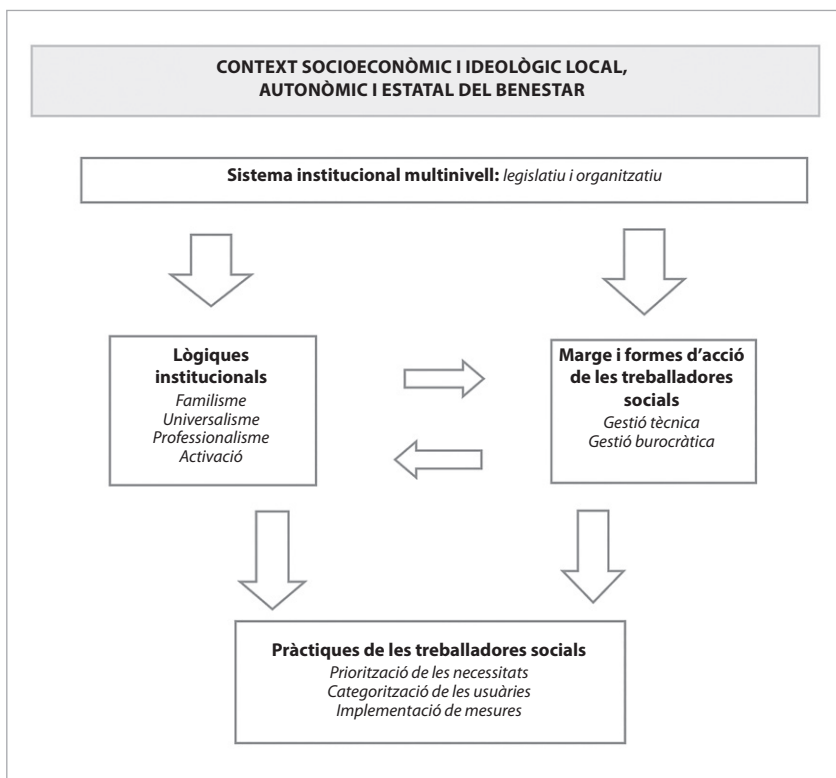
cionals en disputa que reben la seva força de diferents sectors de la societat (Thornton i Ocasio, 2008). En el cas dels serveis socials bàsics, aquests sectors són quatre i estan relacionats amb les institucions familiar, democràtica, acadèmica-professional i de mercat. Cada una d'aquestes institucions exerceix influència sobre la legislació i l'organització dels serveis socials. D'aquesta forma, les pràctiques de les treballadores socials poden reflectir els següents supòsits institucionals: *familisme, universalisme, professionalisme i activació*. Cada una d'aquestes lògiques institucionals constitueix una base cognitiva i valorativa específica per a les representacions socials de les situacions de necessitat i de les persones afectades, així com per a les mesures que es consideren adequades (Mohr i Duquenne, 1997).

En aquest sentit, la sol·licitud d'una ajuda monetària d'urgència pot resoldre's amb una denegació que es basi en el supòsit institucional que els parents són els responsables d'assistir econòmicament la usuària (*lògica familista*). Aquest supòsit que decideix la intervenció pot recollir-se en el reglament o pot formar part del saber implícit que compartixen membres de l'organització. Així mateix, l'aplicació d'aquesta lògica familista pot accentuar-se en els serveis socials com a mecanisme adaptatiu davant la mancança de recursos. D'una altra banda, i davant una demanda econòmica similar, la intervenció social pot prioritzar la consideració que la usuària adulta es troba en situació de dependència econòmica d'uns progenitors abusius i que, per tant, se li han de facilitar recursos econòmics i emocionals de capacitació individual (*lògica professionalista*).

La demanda de prestació econòmica també pot suscitar la tramitació directa d'una prestació econòmica en la mesura que compleix uns requisits de necessitat que han estat establerts prèviament (*lògica universalista*). Aquesta intervenció pot respondre a principis universalistes quan la professional disposa de prou recursos i considera que determinades necessitats mínimes s'han de satisfer de forma incondicional. Finalment, la demanda d'una prestació econòmica pot comportar una resposta institucional que atorgui una ajuda monetària que estigui condicionada a dur a terme activitats d'inserció laboral, en lloc d'estar supeditada al nivell de privació material de les usuàries (*lògica d'activació*).

Paral·lelament a l'existència de diferents lògiques institucionals en els serveis socials d'atenció primària, aquesta investigació també planteja que les pràctiques de les treballadores socials poden situar-se en qualsevol punt d'un continu que va de l'aplicació de procediments administratius altament estandaritzats en les intervencions socials (*gestió burocràtica*) a la completa autonomia professional en les decisions relatives a la implementació de les intervencions (*gestió tècnica*).

Figura 1. Model analític de les pràctiques de les treballadores socials en els serveis socials bàsics



Font: Elaboració pròpia.

1.1. Sistema institucional multinivell

Les pràctiques de les treballadores socials estan condicionades per un context institucional multinivell. Els serveis socials bàsics resulten en part de la plasmació d'un conjunt no necessàriament coherent d'influències que provenen de la legislació i els reglaments, així com dels diversos aspectes de les organitzacions (que inclouen els recursos disponibles, així com el caràcter professional del personal en primera línia d'intervenció). En aquest sentit, les lleis i reglaments formals amb què dissenyen les polítiques de serveis socials bàsics només adquireixen caràcter substantiu quan es concreten a través de les pràctiques quotidianes de les treballadores socials en un determinat context organitzatiu (Brodkin, 2015). En darrer lloc, s'ha de considerar que les pràctiques d'aquestes professionals s'impregnen així mateix d'un context socioeconòmic i ideològic més ampli.

1.1.1. Nivell legislatiu i reglamentari

La correlació de forces polítiques de cada moment va redefinint el sistema de lleis i reglaments de les polítiques socials (Martinelli i Novy, 2013). Des d'aquest nivell polític, es codifiquen els problemes, s'estableixen els objectius i es designen els instruments i recursos (Schimdt, 2008). D'aquesta manera, el marge d'acció de les treballadores socials pot estar fortament restringit per les decisions d'altres tipus d'actors que legislen, dirigeixen i monitoritzen el funcionament dels serveis socials (Morgen et al., 2009). Per exemple, les pràctiques en primera línia d'intervenció poden estar constretes per la imposició de determinades categories administratives que configuren una determinada representació de les necessitats socials (Dubois, 2015). Així mateix, la potestat que tenen aquests nivells superiors de prioritzar partides pressupostàries pot limitar les intervencions de les treballadores socials (Martínez i Pérez, 2015).

1.1.2. Nivell organitzatiu

Les treballadores socials de primera línia d'intervenció poden disposar de certs marges d'autonomia respecte a les condicions legislatives o reglamen-

tàries per desenvolupar pràctiques adequades al context organitzatiu (Evans, 2018). Això no obstant, en el cas dels serveis socials bàsics, la pràctica de les treballadores socials es produeix en un marc organitzatiu de restriccions econòmiques i que, en ocasions, pot expressar principis diversos o contradictoris (per exemple: garantia vs. condicionalitat de les prestacions). Aquest marc burocràtic d'intervenció pot afavorir una "gestió administrada dels problemes" que limiti l'actuació de les treballadores socials (Barbero, 2002). En efecte, la preponderància de tràmits administratius en la implementació de prestacions i serveis pot dificultar la intervenció sobre els aspectes relacionals i emocionals de les dificultats socials (Riberas i Rosa, 2015). Igualment, els serveis socials poden disposar de prestacions i serveis, però pot ser que aquests no s'adeqüin a l'actual diversificació de necessitats socials (Tailor-Goobi, 2004). En aquest sentit, la implementació de recursos estandaritzats pot contribuir al fet que les usuàries pateixin experiències negatives del seu pas pels serveis socials (Sánchez, 2020a). Finalment, aquest context organitzatiu no afavoreix que es desenvolupin pràctiques que intervinguin sobre les dinàmiques comunitàries dels problemes socials (Ginesta, 2014).

D'una altra banda, alguns factors afavoreixen intervencions més eficaces en contextos de recursos escassos, que consisteixen en el fet que les treballadores socials puguin dotar d'un sentit clar la seva intervenció, així com que disposin de suport efectiu per part de companyes i supervidores durant la seva pràctica quotidiana (Ferguson et al., 2020).

1.1.3. Context socioeconòmic i ideològic més ampli

Els serveis socials bàsics s'ubiquen en un context socioeconòmic de possibilitats i constriccions que està configurat pel mercat laboral i de l'habitatge, les polítiques públiques i les esferes comunitàries i associatives (Adelantado i Noguera, 1999). Així mateix, les pràctiques de les treballadores socials dels serveis socials bàsics han d'entendre's immerses en un sistema local del benestar format per diverses combinacions d'agents formals i informals, públics i privats, que estan implicats de forma específica en la provisió de recursos del benestar (Andreotti et al., 2012). Cal dir que als serveis socials en els contextos locals del benestar al sud d'Europa els manquen mecanismes estables de

coordinació amb altres agents locals del benestar, de manera que se'n redueix l'eficàcia per atendre unes necessitats socials que són polièdriques i dinàmiques (Barberis et al., 2010; Aguilar, 2013).

1.2. Les lògiques institucionals

Les treballadores socials es troben quotidianament amb situacions complexes que requereixen que mobilitzin la diversitat de recursos materials, cognitius i normatius al seu abast per tal de respondre a les privacions i desesperacions de la població usuària. Aquests recursos provenen de diferents supòsits institucionals —*familisme, universalisme, professionalisme i activació*— que poden trobar-se en aspectes de la legislació i de l'organització dels serveis socials bàsics. Aquests supòsits representen *lògiques institucionals* que estan constituïdes per pautes de valors, creences, normes i activitats a partir de les quals les treballadores socials atorguen sentit i desenvolupen les seves intervencions (Friedland i Alford, 1991). La varietat de supòsits institucionals que es troben en els serveis socials bàsics, juntament amb el caràcter reflexiu i compromès de la praxi de les treballadores socials, pot facilitar que les intervencions s'adaptin millor a la diversitat i complexitat de situacions. Així mateix, aquesta presència de diferents lògiques implica que no es pugui establir en què consisteixen les intervencions socials dels serveis socials bàsics sense dur a cap prèviament una anàlisi empírica de les pràctiques quotidianes de les professionals (Thornton i Ocasio, 2008).

Els següents apartats expliquen les lògiques institucionals que tenen una influència més directa (tot i que desigual) en l'activitat diària de les treballadores socials. L'anàlisi dels resultats que es du a terme en els capítols 4, 5 i 6 mostra les diverses formes i intensitats amb què cada una d'aquestes lògiques institucionals penetra i configura els serveis socials bàsics. Convé matisar que aquestes lògiques no tenen vida pròpia ni incideixen de forma automàtica sobre les polítiques socials. En última instància, es tracten d'influències generades per un context multinivell que només poden ser actualitzades i transformades mitjançant les pràctiques de les treballadores socials. En aquest sentit, aquestes pràctiques poden adquirir un caràcter més rutinari o bé més reflexiu segons les condicions organitzatives (Giddens, 1995).

La taula 1 exposa les quatre lògiques institucionals pel que fa a construccions analítiques que configuren visions coherents i unilaterals sobre les causes de les desigualtats socioeconòmiques i les formes d'intervenció. Es tracta de conceptes teòrics (*tipus-ideals*) que resulten útils per a l'anàlisi de la realitat social, però que rarament es troben a la realitat empírica en la seva forma més pura (Weber, 1964).

Taula 1. Tipus ideals de lògiques institucionals (potencialment) influents als serveis socials bàsics a Espanya

	LÒGIQUES INSTITUCIONALS			
	Familisme	Universalisme	Professionalisme	Activació
Institució bàsica	La família.	La democràcia.	L'acadèmia i professió.	El mercat.
Organitzacions influents (i tipus de legitimitat)	Famílies, comunitats, xarxes de compatriotes, algunes esglésies i ONG ("l'estat integrador").	Tribunal de Drets Humans, el Defensor del Poble, els moviments socials ("l'estat democràtic o igualitari").	Col·legis professionals, universitats ("l'estat corrector o pel progrés social").	Servei d'Ocupació de la Generalitat, Departament d'Ocupació, Servei d'Ocupació Pública Estatal ("l'estat capacitador").
Causa prioritària de la "necessitat"	"Ruptures familiars", "aïllament social".	"Falta d'oportunitats", "desigualtat".	"Dèficit", "inadaptació", "opressió".	"Falta de formació i de capacitats", "desmotivació", "dependència institucional".
Funcions dels serveis socials bàsics	Integració social, contenció de la despesa pública.	Garantistes, igualitàries.	Correctores, empoderadores.	Motivadores, activadores de cara a l'ocupació.
Intervenció social	Subsidiària de la família, pal·liatives. Satisfacció de necessitats molt bàsiques. Actitud condescendent.	Inclusió social (multidimensional) i incidència sobre aspectes materials i discursius.	Transformació individual, grupal o comunitària dins d'una lògica reparadora o bé transformadora.	Negociació, acord, contraprestació "drets i deures".
Conceptes clau	Famílies, relacions, ajuda, acollida, integració.	Oportunitats, drets, igualtat, necessitats bàsiques, benestar.	Diagnòstic, pla d'intervenció, expertise, empoderament, capacitació.	Autonomia, responsabilitat individual, contracte, condicionalitat, esforç, motivació, dependència.

Font: Elaboració pròpia.

1.2.1. El familisme

El familisme es fonamenta en un sistema de distribució de recursos i de satisfacció de les necessitats que apel·la a sentiments d'unitat i de solidaritat basats en el parentiu, el matrimoni o l'amistat (Tönnies, 1984). La lògica institucional familista s'ha considerat hegemònica en les polítiques contra la pobresa dels sistemes del benestar del sud d'Europa (Esping-Andersen, 1999). Les polítiques familistes es basen en el supòsit institucional i cultural que la família ha d'acumular els escassos recursos disponibles per, després, repartir-los entre els seus membres (Flaquer, 2004). Aquesta influència institucional afavoreix la integració social a través d'enfortir els lligams familiars i socials, en contraposició amb aquelles polítiques que no tenen en compte les relacions de reciprocitat constituïdes (Castel, 1995). Certament, aquelles usuàries que només reben suport de les institucions els manca l'experiència de normalitat que proporcionen les relacions d'ajuda mútua entre parents i, per tant, expressen una privació i desolació més gran (Sánchez, 2019).

Això no obstant, els sistemes familiars i comunitaris són inadequats per garantir la protecció social de la població en un context de desigualtats socials. Per una banda, hi ha les llars amb menys recursos que tendeixen a quedar excloses dels sistemes informals de reciprocitat (Williams i Windebank, 2000). D'altra banda, el fet de dependre de les relacions familiars i comunitàries pot comportar la imposició de comportaments que prolonguin determinades relacions opressives (Portes, 1998). En aquest sentit, el familisme pot accentuar les desigualtats de gènere. Igualment, en situacions de pobresa extrema, són les dones les que tendeixen a restringir les seves necessitats per a la protecció de la resta de membres de la família (Ridge, 2010).

Els països amb sistemes del benestar familista han mostrat tradicionalment una despesa social reduïda, un nombre més gran de llars on conviuen diferents generacions i una intensitat elevada de transferències dins de la família extensa (European Commission, 2008). Així mateix, el familisme s'ha basat històricament en el model de l'"home sustentador", segons el qual les llars han de dependre econòmicament de l'ingrés de l'home perquè les

dones i els joves només poden accedir a feines temporals i escassament remunerades (Nuño, 2010). La inusitada extensió i la intensificació de les necessitats que s'han produït amb la crisi econòmica podria haver saturat la capacitat protectora dels sistemes familiars (Marí-Kelse, 2016). Així mateix, altres processos globals de més llarg recorregut, com resulten les tendències globals de mercantilització i individualització, han pogut reduir la incondicionalitat dels suports familiars (Déchaux, 2007; Meil, 2011).

Aquest context de precarització del mercat laboral, de falta de polítiques universals de protecció social i d'esgotament dels recursos familiars han augmentat les demandes d'assistència social pública (a través dels serveis socials bàsics) (Martínez, 2014). Els serveis socials poden, llavors, resultar ineficaços perquè estan organitzats per atendre situacions extraordinàries i puntuals de privació material i habitacional (Ginesta et al., 2017). Efectivament, els serveis socials bàsics no poden garantir de manera efectiva el compliment dels drets socials de la població (Saraceno, 2002). Per exemple, les rendes mínimes d'inserció han estat establertes per diferents administracions autonòmiques com una prestació garantida per fer front a situacions de privació material severa. Això no obstant, la implementació de la mesura en unes organitzacions de serveis socials que no disposen de la capacitat de validar l'accés a la prestació i que, en tot cas, els falten recursos materials i humans per a una gestió adequada de la mesura han configurat una prestació altament selectiva i, en última instància, discrecional (Aguilar, 2013).

Un estat del benestar de caràcter fortament familista implica que la població amb més desavantatges socioeconòmics només pot accedir a unes prestacions públiques que són escasses, fragmentades i incertes. Aquest context institucional empeny a les usuàries de serveis socials a complementar les ajudes de serveis socials amb altres recursos provinents de les transferències intrafamiliars, del suport comunitari o del tercer sector (Arriba i Moreno, 2005). Això implica, per exemple, recórrer a l'economia informal, que sovint inclou activitats precàries que poden incrementar la vulnerabilitat social de les famílies (García i de Schampheleire, 2002). La lògica familista també afavoreix una importància relativa més gran de l'activitat caritativa, en detriment dels drets socials que la intervenció pública podria garantir. En efecte, les organitzacions privades de beneficència sovint

són lliures de triar el seu àmbit d'intervenció, la seva tipologia d'usuàries, la manera d'actuar i les obligacions que imposen als beneficiaris (Saraceno, 2002). A més, aquesta privatització de l'atenció social podria nodrir-se d'un discurs *neopaternalista* i *neofilantròpic* que situï un problema polític a l'àmbit de la moral privada (Morlicchio, 2016).

En definitiva, un context socioeconòmic i ideològic àmpliament *familista* afavoreix que les pràctiques basades en la informalitat o en els lligams socials i afectius s'estenguin en esferes com la de l'estat o el mercat, generant potencials espais de cura i protecció, però també de favoritismes i d'exploatació (Mingione, 2005). En aquest sentit, les limitacions, els sacrificis i les inseguretats que comporten les fonts del benestar informals de què passen a dependre de facto moltes usuàries suposen que difícilment es materialitzi l'objectiu d'inclusió social que proclamen els serveis socials.

1.2.2. L'universalisme

Les polítiques socials universalistes, per principi, garanteixen l'accés a serveis i prestacions a tots els ciutadans o residents davant d'alguna de les necessitats del cicle vital (Ervik et al., 2005). L'universalisme estableix que les necessitats socioeconòmiques de les famílies han de ser responsabilitat pública, en contraposició amb basar l'acció social en els sentiments de solidaritat entre persones pròximes, dins de les comunitats locals i de les congregacions (Spicker, 1992). En teoria, la lògica universalista resulta incompatible amb els trets residuals o subsidiaris que dominen les intervencions públiques contra la pobresa al sud d'Europa. Això no obstant, aquesta recerca planteja que la pràctica quotidiana dels serveis socials bàsics és polièdrica i podria incorporar de manera efectiva elements universalistes a través d'aspectes específics de la legislació, dels objectius de l'organització o de les orientacions normatives de les treballadores socials.

En efecte, la lògica universalista s'expressa als serveis socials bàsics a Espanya perquè aquests es constitueixen explícitament com un "sistema universal" de serveis socials, que té com a objectiu manifest satisfer les necessitats bàsiques (materials, personals o relacionals) de la població (Vilà, 2011). Així mateix, la reflexió que fa Aguilar (2013) sobre si l'"objecte" d'intervenció

dels serveis socials el constitueixen les *necessitats* o bé les *poblacions* pot mostrar la coexistència de dinàmiques universalistes i residuals. En aquest sentit, els serveis socials s'orientarien cap a la universalitat quan estableixen que la seva funció és la de satisfer "necessitats comunes" a tota la població i no la d'atendre "col·lectius vulnerables" (Fantova, 2008).

D'altra banda, les polítiques universalistes, com les educatives o de salut, estan dissenyades per garantir els drets socials de tota la població. Això no obstant, les desigualtats socials relacionades amb la classe social, el gènere, l'ètnicitat o el territori poden condicionar l'accés real, de facto, a aquests drets (Korpi, 1994). En aquest sentit, l'universalisme entronca amb alguns dels objectius bàsics dels serveis socials quan reconeix la necessitat d'enfortir la *capacitat i la protecció* de les persones perquè puguin beneficiar-se *de facto* dels diferents àmbits del benestar (educació, salut, habitatge, oci, etc.) (Unicef, 2007). Sen (2010) podria concretar aquesta *visió pragmàtica de l'universalisme* en assenyalar que les prestacions econòmiques només tenen sentit si s'implementen de manera orientada a incrementar les *capabilities*, és a dir, els mitjans reals que les persones tenen al seu abast per poder desenvolupar el tipus de vida que consideren apropiada.

La perspectiva de Sen configura una intervenció integral al fenomen de la pobresa que sintonitza amb les dificultats multidimensionals que s'afronten diàriament des dels serveis socials (Lister, 2004). A la pràctica, les treballadores socials incideixen simultàniament sobre aspectes econòmics, formatius, legals, de salut o relacionals de les usuàries. En aquest sentit, els serveis socials es poden orientar a la implementació d'un "universalisme real" (*making universalism effective*) (Anttonen et al., 2012).

Tot i els aspectes esperançadors que s'han identificat en aquest subapartat, un context institucional dels serveis socials que ha resultat ser històricament familista (Arriba i Moreno, 2005) i que ha estat fortament constret per la recent crisi econòmica (Rimbau, 2014) limita la presència efectiva dels principis universalistes. A continuació, es presenten les dues lògiques institucionals que, a la pràctica dels serveis socials bàsics, podrien combinar-se amb més facilitat amb la lògica familista dominant: el professionalisme i l'activació.

1.2.3. El professionalisme

El funcionament dels serveis socials bàsics no respon únicament a la implementació d'unes mesures prèviament dissenyades que obeeixen a regles clarament codificades dins d'una estructura jeràrquica. Les persones que són en primera línia i que traslladen les polítiques als ciutadans són professionals del treball social. En l'actualitat, les principals organitzacions i associacions professionals han consensuat que els principis bàsics del treball social són els següents: la justícia social, els drets humans, la responsabilitat col·lectiva i el respecte per la diversitat (Lima, 2016).

Això no obstant, a la pràctica, aquestes funcions manifestes del treball social interaccionen amb altres necessitats i motivacions de les polítiques socials i de la societat més àmplia (Àlvarez-Uría, 2018). Des d'una perspectiva crítica, les pràctiques i els coneixements del treball social s'han relacionat amb els dispositius d'intervenció social (serveis socials, escoles, presons, etc.) que desenvolupa l'estat del benestar i que no només satisfan les "necessitats socials objectives" de la població, sinó que també despleguen nous *processos de normalització, disciplina i vigilància* (Foucault, 1989). Així mateix, aquest treball de normalització entronca amb les necessitats del sistema econòmic capitalista perquè les intervencions de serveis socials tendeixen a centrar-se en les famílies de les classes socials baixes (Donzelot, 1978). En aquest sentit, la pràctica del treball social s'ha configurat en part a partir de les condicions del context institucional i socioeconòmic més ampli, en detriment d'una reflexió col·lectiva crítica de la professió sobre les condicions socials i ideològiques que li són imposades (Miranda, 2019). Conseqüentment, la pràctica del treball social actual pot tendir a infravalorar les diferents experiències de desigualtat relacionades amb el gènere, l'ètnia, la discapacitat o la sexualitat (Dominelli, 2002).

En el context espanyol, hi ha l'evidència que les treballadores socials expressen poca capacitat d'influència tant en les pràctiques d'intervenció com en el contingut de la seva professió (Fombuena, 2006; Ginesta et al., 2017). Aquesta relació de subordinació podria afavorir que el treball social exercís funcions indirectes de *control social tou* a través de la transmissió de construccions socioculturals de gènere (Grassi, 1989). En aquest sentit, la

pràctica professional ha tendit tradicionalment a configurar la dona com el punt d'unió entre l'estat i la família per satisfer les necessitats de la resta de membres de la família (Mata i Rubiol, 1992). En efecte, la majoria d'“usuaris” dels serveis socials són dones.

Ahora, resulta difícil deslligar el treball social de diferents formes de lluita contra les desigualtats de gènere. Per exemple, les professionals sovint defineixen la família com un espai de comunicació entre iguals (Serre, 2009). De fet, diverses iniciatives legislatives i organitzatives impulsades durant les dues últimes dècades faciliten que els serveis socials bàsics intervinguin activament contra les opressions de gènere més manifestes. No obstant això, aquesta recerca mostra com aquest dens camp discursiu de protecció i de denúncia pot neutralitzar-se a la pràctica per la falta de recursos institucionals per proporcionar itineraris efectius d'autonomia als projectes familiars encapçalats per dones.

D'altra banda, els serveis socials bàsics atenen una població molt diversa des del punt de vista de l'origen i el grup sociocultural o ètnia. En el context espanyol, es constata que la discriminació per motiu d'origen causa les desigualtats socials més profundes (Laparra et al., 2014). Així mateix, les persones d'origen estranger afronten desavantatges davant les institucions del benestar a causa de les normatives i reglaments, així com en les pràctiques discrecionals del personal (Moreno i Bruquetas, 2011). Mentre que el treball social s'orienta èticament cap a la lluita contra les discriminacions i les desigualtats per raons ètniques o d'origen, a la pràctica, aquest principi rarament forma part del marc cognitiu i del context organitzatiu que configura la pràctica de les treballadores socials (Aguilar-Idáñez, 2011). Aquesta falta de reflexió sobre aquesta mena de desigualtat podria deure's al model assimilacionista dominant, així com a les dinàmiques organitzatives de silenciament dels temes potencialment conflictius (Urh, 2011).

Certament, l'individualisme de les societats occidentals no facilita que les desigualtats socials i de privació quedin reconegudes com a fenòmens sistèmics i estructurals (Jones, 2000). Una de les formes en què aquest sistema ideològic pot concretar-se a la realitat del treball social resulta a través de la formació acadèmica i professional que prioritza els aspectes psicològics

i motivacionals (Handler i Hasenfeld, 2008) i que renuncia al caràcter complex i transdisciplinari de la seva missió (Morin, 2003). Així mateix, la intenció manifesta d'abandonar el caràcter assistencial que ha tingut el treball social (sobretot, en els països de tradició catòlica), pot haver comportat l'increment de pràctiques tecnocràtiques que pretenen negar la dimensió ideològica (Actís i Urumburu, 1989; Zamanillo, 2018). Aquests aspectes de la professió es reforcen amb l'estructura organitzativa, tecnològica i espacial en què es desenvolupa bona part de la pràctica habitual del treball social (Ballester, 2017). D'aquesta manera, uns despatxos d'"atenció personal", la utilització d'"expedients familiars" i de "fitxes individuals" informatitzades, i l'especialització en equips funcionals configuren uns intervencions enfocades a mancances i inadaptacions individuals o familiars ("falta de formació bàsica", "desestructuració familiar", "escasses habilitats parentals", etc.).

Això no obstant, en els últims anys han ressorgit postures crítiques dins i fora de la disciplina que poden impulsar un treball social transformador. En primer lloc, es defensa l'abandonament de les pràctiques tecnocràtiques i altament burocratitzades en favor de recuperar les perspectives més holístiques, basades en la relació, el procés i els valors (Ferguson i Woodward, 2009). En aquesta línia, Llobet (2010) proposa basar la intervenció social en la *proximitat*. Aquesta perspectiva implica, primer, la intervenció en espais informals (per exemple, "educadors de carrer") i, segon, el reconeixement de la usuària com a subjecte actiu de la relació. Aquesta aproximació permet redefinir les relacions amb les usuàries en un marc més igualitari i desvelar les constriccions del context legislatiu i organitzatiu que a vegades encotilla la pràctica del treball social.

En segon lloc, les professionals perceben les injustícies i mancances dels serveis socials que pateixen les poblacions desavantatjades i poden desenvolupar pràctiques informals que beneficien a les usuàries (de Robertis, 2003). Tercer, s'incrementa la convicció que les treballadores socials han de treballar amb i aprendre de les usuàries (ATD Fourth World, 2008). Per exemple, alguns dels progressos més importants dels serveis socials s'han basat en les idees i pràctiques de moviments impulsats per col·lectius de persones discapacitades o d'usuàries dels serveis de salut mental (Langan, 1998). En darrer lloc, el treball social pot abraçar el seu potencial de canvi col·lectiu

i estructural a través de l'ús de metodologies comunitàries, l'organització col·lectiva de les treballadores socials i la col·laboració amb els moviments socials (Ferguson i Woodward, 2009).

Al context català i espanyol, s'han produït diverses experiències de treball social basades en el potencial crític de la disciplina. En aquest sentit, s'han afavorit experiències de desenvolupament comunitari on les persones que tradicionalment han constituït els "usuaris de serveis socials" han pres la paraula i han constituït nous espais de participació social allunyats del "model assistencialista" (Cortés, 2014). Així mateix, s'han dut a terme experiències de treball interinstitucional i interprofessional a escala local que han permès aproximacions integrals a les persones desavantatjades socialment (Martínez-López i Sánchez, 2019). D'altra banda, els col·legis i el Consell General del Treball Social han dut a cap accions de defensa i consolidació dels drets socials en diferents moments de la història recent (Verde, 2016).

L'anàlisi de la pràctica de les treballadores socials no pot obviar que, juntament amb el pes de la realitat familista, de les intencions universalistes i de les intermediacions professionalistes, el principi de l'activació ha emergit amb força en les polítiques socials aquests últims anys. En el següent apartat s'analiza com la lògica institucional de l'activació pot incidir a les pràctiques de les treballadores socials dels serveis socials.

1.2.4. L'activació

Des dels anys 80, les polítiques contra la pobresa s'estan reorientant a la promoció de la participació al mercat de treball (formació i inserció laboral, llars d'infants, etc.) en detriment de la provisió de prestacions per a la satisfacció de les necessitats bàsiques (Bonoli, 2013). Es promouen les mesures que tracten d'implicar les usuàries als processos d'inserció social i laboral a través d'incentius i/o d'incrementar la condicionalitat de les prestacions (Ervik et al., 2015). Les pràctiques d'implementació dels programes d'activació han mostrat que poden reduir els tràmits burocràtics i afavorir intervencions més personalitzades (Wright, 2012). Així mateix, les polítiques actives poden orientar-se cap a la inclusió social de la població, sense haver de restringir-se únicament a la inserció laboral (van Berkel i Møller, 2002). D'aquesta manera,

les polítiques d'activació poden requerir d'un tipus d'intervencions que es basin en itineraris específics i integrals i que, per tant, s'adeqüin al perfil professional de les treballadores socials (van Berkel i van Der Aa, 2012).

La pràctica del treball social ha incorporat conceptes i perspectives que es relacionen amb la lògica institucional de l'activació (Klammer et al., 2019). En el context dels serveis socials bàsics a Espanya, les treballadores socials fan servir termes com "capacitació" o "responsabilitat" de forma quotidiana per assenyalar matisos diversos sobre les seves intervencions d'integració socioeconòmica de les usuàries. Així mateix, les polítiques actives entronquen amb el caràcter socioeducatiu amb què les treballadores socials identifiquen la seva professió (Cortinas, 2012). En aquesta línia, les professionals de serveis socials bàsics reflecteixen supòsits de la lògica de l'activació quan consideren que els serveis solen ser més eficaços que les prestacions econòmiques (Ivàlua, 2016). Això no obstant, en alguns àmbits de les polítiques d'inclusió a Espanya, s'ha identificat un increment de normatives i discursos que promouen de manera desproporcionada la responsabilitat individual i l'ús de sancions (Serrano i Magnusson, 2007).

En el context de falta d'oportunitats efectives de feina i de formació en què s'ubica aquesta recerca, uns nivells alts de condicionalitat donen com a resultat una estratègia inadequada (ECAS, 2012). En realitat, el caràcter insuficient i incert de les prestacions de serveis socials fa que les famílies hagin de destinar altres esforços a complementar-les amb recursos del mercat informal, del suport familiar i comunitari, i de la caritat. (Saraceno, 2002). Així mateix, les polítiques d'activació tendeixen a oferir serveis i a menystenir les necessitats econòmiques de les famílies, de manera que corren el risc de responsabilitzar els mateixos serveis i, indirectament, les persones desavantatjades, pel probable fracàs de les intervencions (Brodin, 2007).

Igualment, la vessant més opressiva de l'activació a vegades entronca amb les teories culturalistes de la pobresa (Handler i Hasenfeld, 2008) i pot traduir-se en retòrica política que apunta a què les prestacions socials són la base per establir un "estil de vida" (Vallespín i Baqueiro, 2011). En línia amb altres recerques a l'Estat espanyol (Lesheras et al., 2017), aquest llibre mostra que les condicions organitzatives poden afavorir que a aquests supòsits se'ls

pugui donar suport des de la ingenuïtat o la frustració professional, condicionant i desfigurant la pràctica del treball social.

Certament, uns serveis socials estretament regulats per procediments burocràtics, la condicionalitat de les ajudes bàsiques i l'ús de la sanció, fàcilment entren en conflicte amb l'orientació bàsica de les treballadores socials, que prioritza la confiança i el respecte de la persona (Hasenfeld, 1999). En efecte, la implementació de l'activació sense considerar l'existència d'un context més ampli de manca de feines adequades pot afavorir la creença que les usuàries no estan motivades i produir estigmatització (Wright, 2012). Així mateix, els supòsits valoratius més negatius de les polítiques d'activació poden condicionar les pràctiques de les treballadores socials, que tendirien a classificar les usuàries en funció de les deficiències morals i no de les barreres objectives d'accés al món laboral (Thorén, 2008). En definitiva, una aplicació restrictiva de les polítiques "actives" es justifica a partir de l'objectiu que les usuàries assoleixin l'"autonomia", però, en última instància, pot generar diversos tipus de dependències. Aquest és el cas d'aquelles intervencions que releguen les usuàries a les feines més precaritzades perquè l'exigència d'una inserció immediata no permet seguir una formació de qualitat; o quan la falta de suport o seguretat econòmica per part de les institucions condemna determinades dones, sovint mares, a unes relacions de parella abusives que, això no obstant, no els neguen un sostre i uns productes bàsics (Morgen i Makovski, 2003).

1.3. Formes de gestió de la intervenció social

Les lògiques institucionals analitzades més amunt (familista, universal, professional i d'activació) es concreten als serveis socials a través d'unes pràctiques que poden situar-se en diferents punts d'un continu que va de l'exigència d'uns processos administratius i d'una estructura organitzativa que determina l'acció del personal en primera línia d'intervenció (*gestió burocràtica*) a la completa autonomia de les treballadores socials en la tramitació de les prestacions i serveis (*gestió tècnica*).

1.3.1. La gestió burocràtica

L'organització burocràtica és necessària per a l'estructuració racional i eficient dels actuals serveis públics del benestar (Andrew i Jenkins, 1999). Aquesta forma de gestió permet dispensar els serveis i prestacions de manera previsible i rutinària. Gràcies a l'aplicació sistemàtica de criteris i procediments, una diversitat de tasques complexes de valoració i càlcul es resolen amb resultats estables i predictibles (Clarke i Newman, 1997). D'aquesta manera, es garanteix que la distribució de prestacions i serveis se regeixin per un procediment estandaritzat i impersonal que asseguri que tots els casos són tractats en igualtat de condicions, independentement de la seva riquesa, estatus social o relacions d'influència (Weber, 1964). Des del punt de vista de les polítiques socials, aquest principi d'igualtat és determinant per evitar els judicis morals i socials que les persones poden rebre davant les institucions caritatives tradicionals (Saraceno, 2002). Així mateix, el desenvolupament de les burocràcies s'ha considerat positiu per garantir el funcionament estable i neutral de les institucions davant les possibles ingerències de la política de partits (Clarke i Newman, 1997).

Això no obstant, s'han identificat possibles ineficàcies i disfuncions en les organitzacions burocràtiques (Merton, 1957). Aquesta mena de gestió pot promoure un conformisme excessiu que condueixi a l'adherència incondicional a unes regles que, inicialment concebudes com un mitjà, acabin esdevenint en un fi en si mateix que faciliti el dia a dia del personal (Meier i Hill, 2005). Igualment, l'aplicació poc reflexiva de procediments administratius tipificats pot comportar una gestió estereotipada i despersonalitzada de les intervencions socials (Barbero, 2002).

1.3.2. La gestió tècnica

La solució dels problemes socials per part de l'estat requereix no només la competència administrativa, sinó també el coneixement *expert*, és a dir, un conjunt de sabers i tècniques específiques per respondre a situacions complexes (Clarke i Newman, 1997). Mentre que l'administració burocràtica fa èmfasi en la predictibilitat del món social, la gestió tècnica anteposa la

indeterminació del món social i la necessitat del coneixement expert per intervenir. Aquesta dinàmica de funcionament organitzatiu es caracteritza per basar-se en un coneixement expert, defensar l'autonomia de la professional i adherir-se a una ètica i valors específics (Andrew i Jenkins, 1999). El personal tècnic, definit per la seva professió, disposa d'un coneixement i d'una formació especialitzada que li atorga el monopoli de la intervenció sobre un àmbit delimitat.

Els col·legis professionals tenen la funció de codificar el coneixement i les pràctiques de la professió, així com el codi de conducta. Aquestes corporacions són les valedores de les normes ètiques de la professió, així com de la defensa dels seus interessos (Andrew i Jenkins, 1999). Idealment, el coneixement i les habilitats específiques de les persones expertes legitimen la seva autonomia respecte a l'organització i les persones usuàries per fer el seu treball. En les organitzacions de serveis socials, la capacitat de decisió de la treballadora social pot ser atorgada per les mateixes lleis i reglamentacions en reconeixement de la complexitat i singularitat de les situacions de necessitat que han de ser valorades (Evans, 2018). Igualment, l'autonomia professional pot venir configurada indirectament per les incoherències del marc normatiu o per la necessitat de gestionar recursos escassos (Lipski, 1980).

Aquesta recerca diferencia la *gestió tècnica* de la *discrecionalitat* en el fet que aquesta última produeix una *varietat d'accions* que deriven de circumstàncies i experiències personals.² En canvi, el concepte de *gestió tècnica* al·ludeix a *pautes d'intervenció* més estables i sistemàtiques, que estan condicionades per un determinat context institucional. Aquestes intervencions es produeixen per un personal en primera línia d'intervenció que tendeix a mobilitzar uns determinats marcs normatius i cognitius a partir de les lògiques institucionals disponibles.

En definitiva, la burocràcia i el coneixement expert o professional impliquen dues formes de gestió que es basen en diferents fonts d'autoritat (Etzioni, 1969). En el cas de l'administració burocràtica, la seva acció es legitima a

² Vegeu Barbero, Feu i Vilbrod (2007) per a una anàlisi complementària sobre com les característiques i projeccions personals de les treballadores socials configuren, en part, la professió.

partir de la normativa i dels procediments i pot requerir l'aprovació del personal de rang superior. En canvi, la gestió professional es justifica perquè les intervencions responen a l'aplicació de coneixement sobre la matèria objecte d'intervenció que fa la persona experta. D'aquesta manera, el funcionament de les organitzacions de serveis socials està subjecte a conflictes a causa de les diferents fonts d'autoritat i sistemes de valoració (Andrew i Jenkins, 1999). No obstant això, totes dues formes de gestió poden complementar-se en el context dels serveis socials. D'una banda, la tramitació burocràtica pot requerir del criteri de les treballadores socials en la concreció de les categories administratives. De l'altra, l'entramat burocràtic pot "envoltar" i "autoprotegir" les decisions que adopten les professionals (Pelegrí, 2018).

2.1. Plantejament de l'estudi

2.1.1. Objectius, dimensions i preguntes d'investigació

L'objectiu d'aquesta recerca consisteix a identificar i comprendre les pràctiques de les treballadores socials (intervencions socials) amb la població amb dificultats socioeconòmiques en el marc institucional dels serveis socials bàsics. Aquest objectiu d'investigació es respon a través de l'anàlisi empírica de tres categories bàsiques que constitueixen les intervencions socials i que estan interrelacionades: la prioritització de les necessitats, la categorització de les usuàries i la implementació de mesures.

Figura 2. Aspectes que formen les pràctiques de les treballadores socials en els serveis socials bàsics



Font: Elaboració pròpia.

A continuació, la taula 2 exposa aquestes categories bàsiques amb les seves corresponents dimensions. Aquestes dimensions identifiquen els diferents aspectes que configuren les pràctiques de les treballadores socials sobre el terreny. Així mateix, s'inclouen les preguntes d'investigació que deriven de cada dimensió.

Taula 2. Quadre bàsic d'investigació. Categories, dimensions, preguntes descriptives i preguntes analítiques

CATEGORIES	DIMENSIONS	PREGUNTES D'INVESTIGACIÓ DESCRIPTIVES	PREGUNTES D'INVESTIGACIÓ ANALÍTiques
Priorització de necessitats	Vessant material	Quines necessitats econòmiques i d'habitatge s'identifiquen en les usuàries?	Quines condicions institucionals (normatives i organitzatives) afavoreixen que es prioritzin unes determinades necessitats?
	Vessant discursiu-simbòlic	Quins sentiments i identitats identifiquen les treballadores socials en les persones que estan en situació de privació i que han hagut d'acudir als serveis socials?	
	Vessant relacional	Quines relacions identifiquen les treballadores socials que les usuàries mantenen amb els serveis socials, així com amb altres persones, grups i serveis del seu entorn?	
Categorització d'usuàries	Característiques socioeconòmiques i culturals	Quin gènere, origen, nivell educatiu, tipus de família, barri de residència presenten les usuàries?	Quines condicions institucionals (normatives i organitzatives) afavoreixen que s'assignin unes determinades actituds i valoracions a les usuàries?
	Atribucions caracterials i comportamentals	Quines actituds s'identifiquen amb les usuàries respecte a la seva situació de necessitat i respecte a les propostes de les treballadores socials? Com es valoren des d'un punt de vista que "mereixen" la prestació?	
Implementació de mesures	Recursos interns (relacionals, serveis i prestacions)	Quines habilitats i estratègies mobilitzen les TS en les seves interaccions amb les usuàries? Quines prestacions i serveis estan disponibles (ajudes d'urgència, centres oberts, etc.)? Quins contactes estableixen les treballadores socials amb actors externs que poden resultar bàsics per millorar la situació de les usuàries (escoles, Creu Roja, Servei Municipal d'Ocupació)? Quan i com les treballadores socials promouen que les usuàries accedeixin a recursos de la família-comunitat i del mercat laboral informal?	Quines condicions institucionals (normatives i organitzatives) afavoreixen que les treballadores socials mobilitzin uns determinats recursos (interns o informals) o relacions amb altres actors per implementar mesures?
	Relació amb altres agents del benestar del territori (administració autonòmica, serveis municipals, tercer sector i empreses)		
	Recursos informals (família-comunitat i ocupacions informals)		

Font: Elaboració pròpia.

2.1.2. Marc analític i hipòtesis

Aquest estudi fa una distinció entre dos nivells de la realitat social: el context institucional (marc legislatiu i organitzatiu), d'una banda, i les pràctiques de les professionals que són en primera línia d'acció, de l'altra.

La realitat quotidiana de les treballadores socials està condicionada per aspectes institucionals (Martinelli et al., 2012). Per tant, prèviament a l'anàlisi directa de les pràctiques en primera línia d'intervenció, aquest estudi estableix el marc objectiu de relacions que són en part independents de la voluntat de les treballadores socials.³ En primer lloc, s'estableix el context local en els seus aspectes demogràfics, econòmics, laborals, polítics, culturals i de protecció social (Saraceno, 2002). És important analitzar primer aquest context local més ampli perquè influeix en les necessitats socioeconòmiques de la població, així com la configuració organitzativa que adopten els serveis socials bàsics a escala local. Seguidament, es desenvolupa el marc institucional específic dels serveis socials bàsics a través de les lleis i reglamentacions (Vilà, 2011) i dels aspectes organitzatius (Brodkin, 2015) (capítol 3). D'una altra banda, l'anàlisi de les pràctiques de les treballadores en primera línia d'intervenció es basa en els discursos de les treballadores socials i revela les formes d'intervenció social que aquest marc institucional facilita durant la seva pràctica quotidiana (Powell i Colivas, 2008) (Capítols 4, 5 i 6).

La següent *hipòtesi de treball* (Robinson, 2006) proposa uns supòsits orientatius que faciliten la identificació empírica, els factors i les circumstàncies específiques del marc institucional (normatiu i organitzatiu) que configuren les pràctiques de les treballadores socials en els serveis socials:

Les pràctiques de les treballadores socials en els serveis socials bàsics s'expliquen pel seu caràcter familista, però també estan condicionades per les lògiques institucionals del professionalisme, de l'activació i, en menor grau, de l'universalisme. Així mateix, aquestes influències institucionals es concreten en la realitat quotidiana

³ La recerca assumeix plenament el principi marxista que diu que són les persones les que produeixen el món, però que ho fan en unes condicions històriques i socials que escapen de la seva voluntat (Marx, 1976).

dels serveis socials bàsics a través d'unes intervencions que se situen al llarg d'un continu que va de la completa autonomia de les treballadores socials a la mera tramitació burocràtica.

En aquest treball d'investigació, la persona investigadora ha estat prèviament participant del context institucional que analitza i, per tant, la seva trajectòria personal condiona ja les primeres decisions teòriques (Charmaz, 2006). En efecte, he dut a terme diferents experiències professionals als serveis socials bàsics i en altres organitzacions del benestar, i he treballat entre el 2009 i el 2014 als mateixos serveis socials municipals de Tarragona (en el Pla Local d'Inclusió i Cohesió Social). En concret, la meua experiència (i, potser, una lleialtat més o menys conscient derivada de la meua adscripció professional al treball social) m'ha portat a tractar de contrastar o matisar la visió acadèmica dominant en ciències socials, que tendeix a considerar que les polítiques contra la pobresa al sud d'Europa són bàsicament residuals i ineficaces. D'aquesta manera, la recerca identifica les habilitats, la creativitat i el compromís que les treballadores socials mobilitzen en un entorn organitzatiu complex davant les difícils i desesperades demandes que les usuàries els plantegen de manera quotidiana.

Els termes que es fan servir en qualsevol context institucional, incloent-hi el dels serveis socials bàsics, no són neutrals, sinó que incorporen les connotacions valoratives i els supòsits d'intervenció dels diferents sectors institucionals de la societat que exerceixen la seva influència. En el cas dels serveis socials bàsics, aquests sectors són el familiar, l'acadèmic-professional corporatiu, l'estatal-mercat i l'estatal-democràtic. Certament, durant la meua trajectòria professional he observat reiterades al·lusions a "la falta de prestacions" o al "recurs de la família" durant les intervencions dels serveis socials bàsics (*lògica familista*). Això no obstant, també he estat testimoni del fet que les treballadores socials, durant la seva pràctica diària, fan servir àmpliament nocions com "capacitació" i "transformació familiar" (*lògica professionalista*), "corresponsabilitat" i "drets i obligacions" (*lògica d'activació*) o "igualtat" i "dignitat" (*lògica universalista*). D'altra banda, les treballadores socials al·ludeixen de manera assídua al "criteri tècnic" (*gestió tècnica*) per justificar la seva intervenció, així com a la quantitat de "paperassa" (*gestió burocràtica*) que les seves tasques comporten. Aquesta varietat de nocions al·ludeix a marcs cognitius i norma-

tius amb supòsits parcialment contraposats, els quals configuren la riquesa i la complexitat de la pràctica actual del treball social. Les anàlisis de resultats que es presenten en els capítols 4, 5 i 6 reflecteixen de manera implícita o explícita la concreció d'aquestes lògiques institucionals i formes de gestió dins del marc institucional dels serveis socials bàsics.

2.2. Procés d'investigació

2.2.1. Fonaments metodològics

Aquesta recerca consisteix en un estudi de cas dels serveis socials de Tarragona. Aquesta estratègia metodològica resulta adequada per analitzar les pràctiques de les treballadores socials als serveis socials bàsics perquè emprà diferents tècniques d'investigació, fet que permet fer explicacions multidimensionals i tenir en compte el context socioeconòmic i institucional (Ritchie et al., 2014). Així mateix, l'anàlisi de les pràctiques de les treballadores socials als serveis socials bàsics de Tarragona pot generar conceptes que poden aplicar-se a altres contextos institucionals similars (*generalització analítica*) (Yin, 2014). Aquest seria el cas, per exemple, d'altres sistemes de serveis socials o d'assistència social públics gestionats per treballadores socials qualificades en altres espais urbans dels sistemes del benestar del sud d'Europa (Esping-Andersen, 1999).

D'altra banda, l'anàlisi de les pràctiques de les treballadores socials es du a cap sobretot des de la perspectiva qualitativa, que proporciona descripcions detallades, se centra en els processos i produeix explicacions plausibles (Bryman, 2012). Certament, aquesta recerca no pretén obtenir mesuraments precisos, sinó desenvolupar conceptes que expliquin els aspectes rellevants de les pràctiques de les treballadores socials. La part principal de la investigació se centra en la descripció i interpretació del que fan les treballadores socials en la seva activitat quotidiana als serveis socials (Bertaux, 2010). En aquesta línia, l'anàlisi s'inspira en la *grounded theory*, una estratègia metodològica que prioritza l'emergència d'idees a partir de les observacions empíriques (Strauss i Corbin, 1998).

2.2.2. Recollida de dades I.

El marc socioeconòmic i institucional

El marc institucional i socioeconòmic (capítol 3) s'ha construït a partir de dades sobre el sistema socioeconòmic de Tarragona, el sistema local del benestar i el marc legislatiu i organitzatiu dels serveis socials bàsics.

En primer lloc, l'anàlisi del sistema socioeconòmic local s'ha dut a terme a través de la consulta i explotació de bases de dades existents (Padró Municipal, Servei d'Ocupació Estatal, Servei d'Ocupació de Catalunya, Registre de l'Oficina Local d'Educació, Idescat, etc.). Aquestes fonts de dades sobre la situació socioeconòmica i educativa (al conjunt de la ciutat i també als seus barris) permet descriure els diferents aspectes de les necessitats socioeconòmiques a Tarragona.

En segon lloc, l'anàlisi del context local del benestar es va beneficiar de l'oportunitat de la persona investigadora d'organitzar i de dirigir una taula rodona d'agents locals al marc d'una jornada que havia estat organitzada juntament amb l'equip tècnic del Pla Local d'Inclusió (Institut Municipal de Serveis Socials).⁴ Hi van participar representants de Càritas, de la Creu Roja, del Departament de Treball Social als CAP de salut, del Servei d'Ocupació Estatal i del Servei Municipal d'Ocupació. Aquesta taula va propiciar informació sobre les intervencions que duïen a terme aquests agents per atendre les víctimes de la crisi econòmica, així com de les relacions que mantenien amb els serveis socials bàsics.

⁴ La jornada es va titular "Anàlisi de la intervenció social amb famílies en un context de crisi econòmica", es va dur a terme el 8 d'abril del 2016 i es va organitzar conjuntament amb l'equip tècnic del Pla Local d'Inclusió (Institut Municipal de Serveis Socials). La jornada va comptar amb la col·laboració econòmica de l'acció europea ISCH COST Action IS1102 Social Services, Welfare State and Places. La taula rodona es pot veure íntegrament a través del següent enllaç: <https://www.youtube.com/watch?v=ND6N6p3y6X4>

En tercer lloc, els aspectes legislatius i organitzatius s'han analitzat a partir del següent tipus de documents: la legislació i la normativa de serveis socials, els codis deontològics de les professionals de primera línia, els projectes locals bàsics de serveis, les memòries i els reglaments interns.

Finalment, s'ha dut a cap una construcció i una anàlisi d'indicadors a partir dels expedients administratius (programa informàtic Hestia i informes socials de les prestacions d'urgència). Aquests dades revelen els nivells de cobertura de l'assistència social pública i tenen en compte els col·lectius de beneficiaris i els territoris. Així mateix, el coneixement profund dels serveis socials a Tarragona que la persona investigadora va obtenir a través de la seva experiència professional ha afavorit l'anàlisi d'aquest complex marc organitzatiu.

2.2.3. Recollida de dades II.

Les pràctiques de les treballadores socials

La selecció de la mostra de treballadores socials a entrevistar s'ha fet de manera intencional i no estadística amb la voluntat d'identificar la màxima variabilitat de factors i circumstàncies institucionals dels serveis socials bàsics a la ciutat (*purposive sampling*) (Bryman, 2012). D'aquesta manera, s'ha pretès entrevistar un nombre significatiu de treballadores socials tant del centre ("ciutat") com de la perifèria ("barris") de la ciutat de Tarragona.

Com es mostra al capítol 3, aquesta fragmentació territorial es troba a l'imaginar de la població i també reflecteix realitats contrastades en el terreny socioeconòmic i de funcionament dels serveis socials bàsics. Igualment, s'ha diversificat la selecció de treballadores socials en funció de les diferents especialitzacions d'intervenció social als serveis socials (vegeu capítol 3).

S'han dut a terme 17 entrevistes en profunditat i 8 grups focals de discussió amb treballadores socials.⁵ La taula 2 mostra la llista completa de treballadores socials dels serveis socials que han participat directament a la investigació. Així mateix, inclou el barri o territori d'intervenció de cada professional, la seva especialització ("equip") i si és coordinadora (C).

Taula 3. Professionals col·laboradores directes de la investigació

GÈNERE I EDAT	ZONA	EQUIP	ENTREVISTA INDIVIDUAL	GRUP FOCAL 1	GRUP FOCAL 2
Dona, 43	<i>Ponent</i>	Inclusió	x	x	x
Dona, 31	<i>Part Baixa</i>	Inclusió	x		
Dona, 44	<i>Part Baixa</i>	Socioeducatiu	x		
Home, 56	<i>Ponent</i>	Socioeducatiu	x	x	x
Dona, 35	<i>Ponent</i>	Acollida	x	x	x
Dona, 47	<i>Part Baixa</i>	Acollida	x	x	x
Dona, 34	<i>Ponent</i>	Acollida	x	x	x
Dona, 40	<i>Ponent</i>	Acollida	x	x	x
Home, 38	<i>Ponent</i>	Socioeducatiu	x	x	x
Dona, 37	<i>Part Alta</i>	Socioeducatiu	x		
Home, 41	<i>Ponent</i>	Inclusió	x	x	x
Dona, 28	<i>Ponent</i>	Violència de gènere	x		
Dona, 34	<i>Part Alta</i>	Socioeducatiu	x	x	x
Dona, 36	<i>Ponent</i>	Violència de gènere	x	x	x

⁵ Les professionals en primera línia d'acció ostenten la titulació universitària de Treball Social o d'Educació Social. A risc de simplificar massa, es pot afirmar que, en l'univers simbòlic i organitzatiu dels serveis socials bàsics, aquesta distinció al·ludeix a diferents prioritats en la intervenció: l'espai del despatx i d'atenció a las necessitats socioeconòmiques, en el cas de la treballadora social; i l'espai del carrer i les escoles, amb objectius socioeducatius, en el cas de l'educadora social. Aquesta recerca opta per fer servir el terme genèric treball social per referir-se a l'acció professional en els serveis socials bàsics. Aquesta opció terminològica s'alinea amb un consens més ampli a escala europea de fer servir el concepte treball social per referir-se a les activitats dels serveis socials en les seves dimensions socials, pedagògiques i organitzatives (Otto i Lorenz, 1988). Aquest estudi opta per ometre els matisos que diferencien les categories professionals en els serveis socials; té el propòsit d'oferir explicacions científiques que permetin la comprensió del context institucional a partir dels seus aspectes més bàsics (principi científic de la parsimònia) (Hempel, 1966). No obstant això, la comprensió dels serveis socials a Espanya també ha de poder beneficiar-se d'altres investigacions que analitzin les especificitats i les complementarietats de les dues professions.

GÈNERE I EDAT	ZONA	EQUIP	ENTREVISTA INDIVIDUAL	GRUP FOCAL 1	GRUP FOCAL 2
Home, 44	<i>Part Alta</i>	Socioeducatiu	x	x	x
Dona, 41	<i>Part Baixa</i>	Socioeducatiu	x		
Home, 48	<i>Ponent</i>	Socioeducatiu		x	x
Dona, 56	<i>Sant Pere</i>	Acollida		x	x
Dona, 53	<i>Sant Salvador</i>	Inclusió / Acollida		x	x
Home, 42	<i>Ponent</i>	Socioeducatiu		x	x
Dona, 47	<i>Part Alta</i>	Socioeducatiu		x	x
Dona, 29	<i>Ponent</i>	Socioeducatiu		x	x
Dona, 37	<i>Sant Pere</i>	Inclusió		x	x
Dona, 31	<i>Ponent</i>	Inclusió		x	x
Dona, 61	Ciutat	Violència de gènere (C)		x	x
Dona, 62	Ciutat	Directora Tècnica		x	x
Dona, 46	Ciutat	Discapacitats (C)		x	x
Dona, 46	Ciutat	Inclusió (C)		x	x
Dona, 42	Ciutat	Socioeducatiu (C)		x	x
Dona, 60	Ciutat	EAIA (C)		x	x
Home, 63	Ciutat	Tercera Edat (C)		x	x

Font: Elaboració pròpia.

Aquesta recerca postula que l'accés al discurs de les treballadores socials resulta l'estratègia més adequada per comprendre les pràctiques d'implementació dels serveis socials bàsics. La posició d'aquestes professionals a l'organització els proporciona un coneixement privilegiat sobre les condicions i les experiències que s'entreteixeixen en les intervencions socials en aquest marc institucional. Així mateix, les treballadores socials s'enfronten de forma quotidiana i en primera persona a una multitud de situacions de patiment a què han de donar alguna mena de resposta. Els dilemes ètics i les tensions emocionals que enterboleixen la seva tasca diària comporten que desenvolupin un grau alt de reflexivitat sobre les seves intervencions socials. D'altra banda, la seva mateixa activitat professional els proporciona una enorme habilitat en l'exercici de la paraula i del context de l'entrevista.

Pel fet d'haver estat col·legues de feina durant el passat, hi havia una relació de confiança prèvia entre les treballadores socials i la persona investigadora. Aquesta circumstància va afavorir un enteniment mutu més gran i, juntament amb la garantia d'anonimat, possiblement, va permetre que els relats sobre

la realitat quotidiana dels serveis socials fossin més realistes. El desavantatge d'aquesta mena de relació va ser que les treballadores socials de vegades es relaxaven i es distanciaven del tema central. Així mateix, és possible que el seu discurs s'orientés en part a mantenir una imatge personal de competència professional davant d'una persona que, al cap i a la fi, havia estat col·lega de professió i de servei.

Entrevistes individuals en profunditat (juliol-agost 2015)

Aquestes entrevistes es van fer a 17 treballadores socials als mateixos centres de treball i van tenir una durada mitjana de 91 minuts. En primer lloc, les entrevistes s'han transcrit i s'han generat codis que han identificat aspectes bàsics de la pràctica de les treballadores socials. Amb el suport del programa Atlas.Ti7, cada codi s'ha assignat a diferents extractes d'entrevistes (vegeu figura 3). Aquest procés inductiu i de classificació de la informació s'ha portat a terme amb interacció amb un esquema temàtic prèviament desenvolupat (Ritchie et al., 2014). Seguidament, s'ha analitzat el conjunt d'extractes de text associats a cada codi a fi de desenvolupar conceptes emergents que han facilitat l'estructuració dels qüestionaris dels grups focals.

Figura 3. Codis de les entrevistes individuals en profunditat a les treballadores socials

Temporalización de la intervención (4-0) Transmisión generacional (4-0) Conflicto (4-0) Caso ejemplar (4-0) Afirmativo (4-0) Centro abierto (4-0) Planificación familiar (5-0) Definición de necesidad (5-0) Intervención multidimensional (5-0) Monoparentalidad (5-0) Intervención apoyo emocional (5-0) Falta de planificación (familias) (5-0) Herramienta control de TS (5-0) Discriminación (6-0) Familista (6-0) Funciones de TS (6-0) Universal (6-0) Caridad (6-0) Dependencia del hombre (6-0) Respeto (6-0) Inserción laboral (6-0) Contractualista (7-0) ~ Contraprestación (7-0) Trabajo en red (7-0) Relación con Caritas (7-0) Comunidad (7-0) Proceso de deterioro (7-0) ~ Relación con otras entidades religiosas (7-0) Dignidad (7-0) Cronicidad (7-0) Salud- Dependencia (7-0) Relación con servicios salud (8-0) Sentimientos del profesional (8-0) ~ Apoyo comunidad (8-0) Intervención violencia de género (8-0) Barrio (8-0) Competencias básicas (8-0) Intervención psicológica (8-0) Tramppear (profesional muddle through) (9-0) Confianza en servicios sociales (9-0) Violencia de género (9-0) Ayudas de urgencia (9-0) Plan de trabajo (9-0) Separaciones-Divorcios (10-0) ECEC (10-0) Clase social (10-0) ~ Relación con Cruz Roja (10-0) Nec. Vivienda (10-0) Nec. Simbólica (11-0) Engaño (11-0) Subsidio (11-0) Estrategias supervivencia (12-0) Demanda explícita (12-0) ~ Asistencialismo (12-0) ~ Acceso a servicios sociales (12-0) Intervención habilidades parentales (12-0) Intervención d TS para cambio actitud (12-0) ~ Corresponsabilidad (13-0) Intervención socioeducativa (13-0) Derecho (15-0) Nec materiales (15-0) Consolidación de la pobreza (16-0) ~ Relación con servicios empleo (16-0) Nec.Relacional (16-0) Derivaciones y relaciones entre equipos IMSST (16-0) Vivienda (recurso) (17-0) Nec. Material (17-0) Burocracia (18-0) Profesionalismo (18-0) Economía informal (19-0) Burocrático (19-0) Denuncia violencia de G. (19-0) Profesionalidad (21-0) Género (22-0) Nueva pobreza (22-0) ~ crisis económicas (24-0) Relación con educación (25-0) Familismo (26-0) Diferencias entre usuarios (28-0) Expediente de riesgo (28-0) Origen-Etnia (31-0) Nec. Hijos (34-0) RMI (42-0) **Profesionalista (54-0) ~ Ayuda de urgencia (65-0)**

Font: Elaboració pròpia a través del programa Atlas.Ti7.

Grups focals (abril 2016)

Els grups focals es van desenvolupar en el marc de les jornades mencionades més amunt⁶ i van permetre complementar la informació de les entrevistes individuals. Les anàlisis inicials de les entrevistes havien identificat que la recent arribada massiva als serveis socials d'usuàries identificades com a "nova pobresa" havia desestabilitzat aquests serveis. Les entrevistes individuals apunten al fet que les pràctiques d'atenció en aquest perfil de població eren un tema central i en part novedós en els serveis socials i, per tant, es va decidir orientar la discussió cap a aquesta qüestió. Es van fer vuit grups de discussió formats per entre cinc i set treballadores socials dels serveis socials bàsics. Els grups focals van durar una mitjana de 75 minuts. Un total de 25 professionals es van distribuir inicialment en 4 grups que van versar sobre els recursos, tant interns de la professional com de la pròpia organització, per atendre la "nova pobresa". Després d'una pausa de 45 minuts, les professionals es van tornar a reunir per fer una nova sessió de grup focal. En aquest segon grup es van discutir les possibilitats que oferia la ciutat més enllà dels propis serveis socials per atendre les situacions de privació i falta d'oportunitats de la "nova pobresa". Més concretament, es van analitzar els sistemes familiars i comunitaris, l'economia informal i la resta d'agents institucionals del territori. D'altra banda, a diferència de les entrevistes individuals, entre les participants en aquests grups es trobaven les 6 coordinadores i la directora de serveis socials, que van formar els seus propis grups de discussió (un sobre cada tema).

Aquests espais de discussió van ser moderats per les dues tècniques del Pla Local d'Inclusió de l'Institut Municipal de Serveis Socials, per una tercera persona aliena a l'organització i per la mateixa persona investigadora. Les tres moderadores eren llicenciades en alguna de les ciències socials i tenien experiència a l'hora de moderar grups de professionals. La preparació dels grups de discussió va suposar una formació per a les tres moderadores en conducció de grups focals i en l'enfocament de la investigació, que va ocupar entre 7 i 8 hores durant 2 dies diferents. L'experiència va resultar ser un treball d'equip, ja que, si bé era organitzada i dirigida per la persona investigadora, va ser constantment enriquida per la reflexió conjunta.

⁶ Vegeu nota número 4.

Igual que amb les entrevistes, els grups focals es van registrar, transcriure i analitzar amb el programa Atlas.Ti7. Durant el seu transcurs, diversos extractes de les entrevistes individuals es van llegir, generant matisos i aclariments mutus (Morgan, 1996), així com “validant comunicativament” els primers resultats (Brinkmann i Kvale, 2014). D'altra banda, els grups focals també es van revelar útils per identificar les influències normatives i els significats compartits que condicionen les visions i els comportaments d'aquestes professionals (Ritchie et al., 2014).

Finalment, l'anàlisi empírica ha produït 15 grans temes a partir dels quals s'estructura la presentació dels resultats d'aquesta recerca: 4 condicions bàsiques dels serveis socials a partir de les experiències de les treballadores socials (capítol 4); 3 processos interrelacionats que afavoreixen la readaptació social de la “nova pobresa”, així com les conseqüències socials d'aquesta mena d'intervenció (capítol 5); i 4 àrees d'acció en la gestió del risc social amb “usuàries amb múltiples dificultats” (capítol 6) (taula 3).

Taula 4. Condicions organitzatives i eixos d'intervenció de les pràctiques de les treballadores socials a serveis socials bàsics

CONTEXT INSTITUCIONAL	EIXOS D'INTERVENCIÓ	
	Readaptació social de la "nova pobresa"	Gestió del risc social amb les usuàries "amb múltiples dificultats"
Condicions bàsiques	Processos interrelacionats	Àrees d'acció
Fragmentació de la població usuària.	Internalització de la condició d'"usuari".	Contraprestacions per a la inserció.
Caràcter "tècnic" de la intervenció social.	Gestió tècnica de les prestacions econòmiques per "activar l'usuari".	Pautes de consum.
"Autonomia" professional.	Maximitzar els recursos externs (de família, mercat i assistencials).	Habilitats parentals.
Tensions entre els principis d'"universalisme" i "professionalisme".		Protecció i capacitat de la dona.

Font: Elaboració pròpia.

3

Marc institucional dels serveis socials

Aquest capítol traça el marc d'oportunitats i de constriccions de les treballadores socials en primera línia d'intervenció dels serveis socials bàsics de Tarragona. Aquest context institucional multinivell dels serveis socials es presenta a través del seu marc normatiu en l'àmbit de Catalunya i del seu context organitzatiu a escala local. En aquest capítol, l'anàlisi d'aquest marc institucional ve precedit d'una presentació del context socioeconòmic i del benestar local. És pertinent fer una anàlisi prèvia d'aquest context local per la seva incidència als serveis socials bàsics de tipus directe (en el nivell organitzatiu dels serveis socials bàsics) i indirecte (constitueix el marc social més ampli d'oportunitats d'inclusió social per a les usuàries).

3.1. El context socioeconòmic i del benestar local

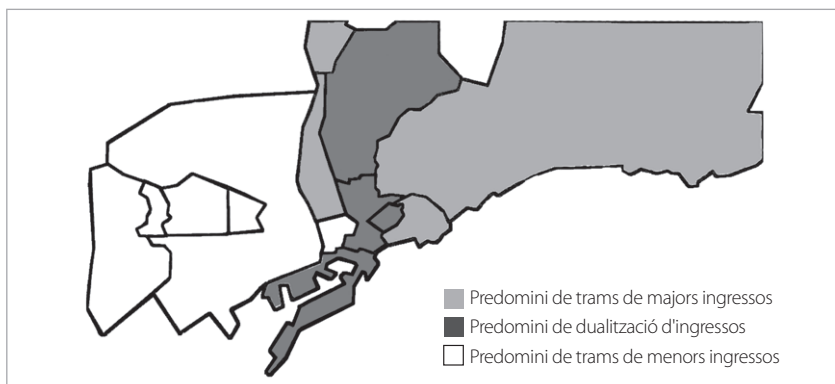
Seguidament, es presenten de forma sintètica els paràmetres interpretatius bàsics per comprendre la ciutat de Tarragona com un context específic que produeix i, alhora, tracta de donar resposta a les necessitats socioeconòmiques de la població (Andreotti et al., 2012). Tarragona és una ciutat de la costa mediterrànea situada al sud de Catalunya, a Espanya, que té 131.507 habi-

tants i és capital de província. Forma part de la conurbació de Tarragona-Reus, que acumula 375.548 habitants.⁷ La ciutat consta d'un important port de mar, i és el centre d'un complex petroquímic. L'època de desenvolupament industrial espanyol que va començar a partir dels anys 50 va propiciar el creixement de la ciutat. Primer es van instal·lar les indústries químiques i, durant els anys 70, s'hi va afegir la refineria de l'actual Repsol. L'augment de la població a través de la immigració de la resta de l'Estat espanyol va comportar la creació de barris perifèrics amb deficiències dels serveis a la comunitat i de les infraestructures. Aquestes zones de la ciutat van millorar amb les reivindicacions del moviment veïnal en el context democràtic dels anys 80 i 90. No obstant això, i tal com es mostra en aquest apartat, el creixement de la població de la ciutat durant els primers anys del nou segle (un 23% entre el 2000 i el 2010) ha tornat a generar desequilibris socioeconòmics i territorials, que la posterior crisi econòmica iniciada el 2008 ha agreujat.

Tarragona mostra una capacitat productiva per càpita molt superior a la de la resta de Catalunya i d'Espanya (40.300, 27.900 i 23.900 euros de PIB per càpita l'any 2008, respectivament) (INE, 2008). Això no obstant, l'índex 80/20, que calcula el nivell de riquesa del 20% més ric de la població respecte al 20% més pobre, informa que Tarragona tenia el 2008 un nivell de desigualtat clarament superior al de Catalunya i lleugerament per sobre del d'Espanya (5.6, 4.8 i 5.4, respectivament) (Belzunegui, 2008). La figura 4 mostra, a grans trets, la fragmentació de la ciutat en tres grans zones segons els ingressos de les famílies. *Ponent* presenta una mitjana d'ingressos baixos, *Llevant* representa la cara oposada i el centre i nord de la ciutat contenen població als dos extrems del global d'ingressos.

⁷ <http://alarcos.esi.uclm.es/per/fruiz/audes/resultados-aut.htm#r09>

Figura 4. Mapa de predomini dels trams d'ingressos per barris a Tarragona el 2008



Font: Belzunegui (2008).

És possible que el procés de polarització econòmica que ha afectat tot l'Estat espanyol des de l'inici de la Gran Recessió hagi accentuat les desigualtats a escala local que s'havien identificat l'any 2008 (OECD, 2016). En aquest sentit, l'any 2013, les taxes d'atur registrat a les zones perifèriques de Ponent i Sant Salvador eren de 28,3% i de 27,3% respectivament, mentre que la mitjana de la ciutat era d'un 19,4%.⁸ Cal dir que únicament el 60% de la població de la ciutat registrada com a aturada rebia alguna prestació del Servei d'Ocupació Estatal (a Catalunya era del 64% i, a Espanya, del 69%).⁹ Entre les persones perceptores d'aquestes prestacions, la meitat rebia una prestació o subsidi no contributiu de caràcter familiar (no individual), i que estava orientat a pal·liar les necessitats més bàsiques (d'aproximadament 426 euros).

⁸ Taxa d'atur registrat: (Població aturada registrada a les oficines del Servei d'Ocupació de Catalunya / Població activa local estimada) * 100. Aquesta fórmula va ser consensuada per la Xarxa d'Observatoris del Desenvolupament Econòmic Local (Diputació de Barcelona, <http://www.diba.cat/hg2/glossari.asp?id=1399>). Aquest indicador de l'atur és diferent del que solen mostrar els mitjans de comunicació (el de l'Enquesta de Població Activa). L'EPA inclou les persones que busquen feina però que no estan inscrites al servei públic d'ocupació. Aquest indicador no resulta útil per aquesta anàlisi perquè només està disponible a escala provincial (26% tant a la província de Tarragona com en el conjunt d'Espanya, el 2014).

⁹ Xifres elaborades a partir de dades no publicades del Servei Públic d'Ocupació Estatal i de dades del portal web www.empleo.gob.es/

D'altra banda, el percentatge de risc de pobresa de la població de la demarcació del *Camp de Tarragona*¹⁰ era del 28% (Idescat, 2011). Així mateix, el 61% de la població tenia dificultats per arribar a final de mes i un 44% hagués tingut dificultats per fer front a una despesa imprevista. La realitat dels anys anteriors a la crisi econòmica era que a la població amb ingressos baixos de Tarragona els mancaven, en bona mesura, sistemes formals o informals de protecció. L'any 2008, el 43% de les llars de Tarragona reconeixien "tenir dificultats per arribar a final de mes" (Belzunegui, 2008). Davant d'aquesta situació, quatre de cada cinc d'aquestes llars afirmaven que "s'estrenyien el cinturó" i, per tant, no rebien cap ajuda externa. El fet que només el 8,8% de les llars amb restriccions econòmiques (3,8% de les llars de la ciutat) sol·licités alguna mena de suport als serveis socials bàsics o a entitats del tercer sector denota el caràcter residual que tenia el sistema institucional de protecció social en aquell moment. D'altra banda, aquestes llars amb dificultats econòmiques tampoc van fer servir de manera extensa estratègies familistes, ja que només el 9,8% (el 4,2% de totes les llars de la ciutat) havien demanat ajuda econòmica als seus familiars propers.

3.1.1. Coordinació del sistema local del benestar de Tarragona

En un context d'increment de necessitats produïdes per la reestructuració econòmica i la restricció de la despesa pública, cada vegada resulta més necessari que els agents locals del benestar es coordinin, per així combinar els recursos de forma estratègica i dur a cap intervencions més ben ajustades a necessitats complexes (OECD, 2015). Això no obstant, en línies generals, les professionals de l'administració i del tercer sector que treballen en primera línia a serveis socials, o en àmbits d'educació, d'immigració, de salut o d'habitatge expressen falta de col·laboració entre els diferents serveis i entitats a escala local. Constaten que la seva pràctica professional es limita a fer intervencions parcials davant de dificultats polièdriques, a causa de la fragmentació

¹⁰ Aquest territori comptava amb una població major de 16 anys de 406.789 habitants l'any 2010 i incloïa municipis com Tarragona, Reus o Vall.

dels serveis i la falta de coordinació entre aquests (Sánchez i Gimeno, 2011a). Sovint, les professionals admeten que el que importa per poder “coordinar-se” és “la persona” o “les relacions personals”.¹¹ Aquest comentari reflecteix la falta de suports institucionals per establir mecanismes estables de col·laboració que facilitin unes intervencions transversals que s’adeqüin al caràcter complex i dinàmic de les necessitats socioeconòmiques de la població (Sánchez i Gimeno, 2011a).

El taller dut a terme amb entitats i serveis locals en el marc d’aquesta recerca el 2016 ha mostrat novament descoordinacions substancials en les intervencions que fan els diferents agents locals del benestar. D’una banda, el Servei Públic d’Ocupació (SEPE) i l’Oficina Municipal d’Ocupació (OMO) no permeten derivacions dels serveis socials bàsics o d’altres entitats del tercer sector perquè les usuàries més empobrides puguin accedir a formació o a plans d’ocupació. En aquest cas, les diferències entre uns sistemes altament burocràtics (SEPE i SOC) i altres que tenen un caràcter més personalitzat a l’atenció a les usuàries representen una barrera per coordinar intervencions eficaces per als grups amb més desavantatges socials. D’altra banda, a Càritas i a la Creu Roja els manquen els mecanismes sistemàtics de comunicació i coordinació entre si o amb els serveis socials bàsics. La “coordinació” sovint es redueix als intercanvis d’impressions que les professionals i/o voluntàries de les respectives organitzacions duen a terme per iniciativa personal. A la pràctica, la falta de coordinació produeix dos sistemes paral·lels de distribució de cistelles d’aliments a la ciutat (el de Càritas i el dels serveis socials bàsics).¹²

¹¹ Faig servir les cometes per il·lustrar l’anàlisi amb el vocabulari emprat pels actors (i que recullo a través de documents, notes etnogràfiques o dels records que guardo de la meua experiència com a professional de l’organització).

¹² No obstant això, hi ha algunes experiències notables de treball en xarxa a escala local sobre riscos socials específics, com per exemple la “Xarxa de suport a famílies cuidadores” o el “Protocol d’actuació i circuit d’intervenció en situacions de violència masclista”.

3.2. Els serveis socials bàsics

3.2.1. Marc normatiu autonòmic

Aquest apartat analitza els aspectes bàsics de les dues lleis que més directament afecten les pràctiques de les treballadores socials amb relació a:

- El funcionament general dels serveis socials (La Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de Serveis Socials).
- Les prestacions d'urgència per a l'atenció de les necessitats socioeconòmiques (Llei 13/2006 de prestacions socials de caràcter econòmic).

La Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials

Els serveis socials tenen assignada la finalitat següent:

Assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones (art. 3).

Alguns dels "objectius essencials del sistema de serveis socials" són els següents (art. 4): "detectar les necessitats personals bàsiques i les necessitats socials"; "prevenir, atendre i promoure la inserció social en les situacions de marginació i d'exclusió social"; "assignar equitativament l'ús dels recursos socials disponibles"; "promoure la cohesió social i la resolució comunitària de les necessitats socials, mitjançant polítiques preventives i comunitàries en tot el territori"; "promoure la tolerància, el respecte i la responsabilitat en les relacions personals, familiars, convivencials i socials"; o "lluitar contra l'estigmatització dels col·lectius desfavorits atesos pels serveis socials".

Així mateix, la legislació divideix el sistema de serveis socials en atenció especialitzada i atenció bàsica. L'atenció bàsica, que constitueix el marc d'estudi de les pràctiques de les treballadores socials que du a terme aquesta recerca, es defineix de la manera següent:

L'atenció bàsica, de caràcter públic i local, és un dispositiu *potent*¹³ d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari que, a més de ser la porta d'entrada habitual al sistema de serveis socials, és l'eix vertebrador de tota la xarxa de serveis i aprofita el model consagrat per l'experiència dels ajuntaments i consells comarcals (Preàmbul, V).

Els serveis socials bàsics estan regulats com un dret subjectiu de caràcter universal, que la ciutadania pot exigir, en contraposició amb el caràcter gracieble de les pràctiques caritatives tradicionals (Fantova, 2008). En aquest sentit, la legislació estableix el que segueix: "les prestacions garantides són exigibles com a dret subjectiu d'acord amb el que estableix la Cartera de serveis socials, que ha d'incloure, almenys, la necessitat d'una valoració professional prèvia i d'una prova objectiva que n'acrediti la necessitat" (art. 24). Aquest article mostra que, en realitat, el caràcter garantit de la prestació es condiona a una apreciació professional que en justifiqui la necessitat. La "valoració professional" no apareix codificada a la Cartera de serveis, i forma part del marge d'autonomia que tenen les professionals. Això significa que l'accés a la prestació es determina doblement: primer, per la situació de "necessitat objectiva" determinada pels requisits formals d'accés a una prestació (*gestió burocràtica*); i, segon, a través del fet que la treballadora social "valori la necessitat" de la prestació (*gestió tècnica*). D'altra banda, el caràcter més garantista dels serveis socials bàsics ve ulteriorment erosionat quan s'estableix que les prestacions econòmiques de serveis socials poden estar subjectes a "règim de concurrència" (seleccionar entre usuàries) (article 22). Aquesta limitació s'introdueix tot i que la mateixa legislació reconeix que les prestacions econòmiques poden ser fonamentals per tal d'assolir finalitats bàsiques dels serveis socials, tal com s'expressa aquí: "tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per a fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-los o de rebre'ls d'altres fonts" (article 22). En definitiva, s'aprecia clarament que la voluntat universalista de la llei pot quedar en part reduïda perquè el que "garanteix" és que les persones que acreditin una situació objectiva de dificultat seran "valorades" per una professional sobre la idoneïtat de rebre la prestació,

¹³ Marcat en cursiva per la persona investigadora.

i que aquesta “idoneïtat” pot quedar supeditada a la disponibilitat pressupostària. Cal afegir que s’ha produït un desenvolupament normatiu insuficient que detalli l’aplicació de la Llei 12/2007 que ha propiciat múltiples interpretacions i pràctiques diverses segons els contextos locals (Pelegrí, 2015; Ginesta et al., 2017).

D’altra banda, aquesta Llei ofereix *garanties procedimentals* (Lister, 2004), ja que estableix que les usuàries de serveis socials tenen dret al que segueix: “Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i prestacions disponibles, els criteris d’adjudicació i les prioritats per a rebre’ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d’ésser exposats de forma visible en els centres d’atenció” (article 10).

Finalment, s’ha d’afegir que en els darrers anys s’han aprovat lleis sectorials que inclouen noves responsabilitats als serveis socials en matèria d’infància en risc o de violència masclista, per exemple. Com es veurà al capítol 3, aquests encàrrecs legislatius poden influir en la mateixa configuració de les unitats funcionals dels serveis socials bàsics.¹⁴ D’altra banda, en un context de falta de recursos, aquestes atribucions poden acabar minvant les funcions bàsiques establertes per la Llei 12/2007 (Ginesta et al., 2007).

Llei 13/2006 de prestacions socials de caràcter econòmic

Les prestacions d’urgència social representen les principals prestacions econòmiques que gestionen els serveis socials bàsics per fer front a les necessitats socioeconòmiques de la població. Aquestes ajudes econòmiques s’emmarquen en la Llei 13/2006, que estableix la següent finalitat: “atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència, com l’alimentació, el vestit i l’allotjament” (article 30.1). Així mateix, es fixa que les

¹⁴ Resulten especialment pertinents en aquest sentit la Llei Orgànica 39/2006, de promoció de l’autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats a la infància i l’adolescència, i la Llei 24/2015, de 29 de juliol, en matèria de pobresa energètica. Després d’haver dut a terme aquest estudi, s’ha legislat la introducció d’una professional als serveis socials bàsics per assumir funcions específiques d’accés a l’habitatge, segons la Llei 4/2016, de mesures de protecció del dret a l’habitatge de les persones en risc d’exclusió residencial.

prestacions estan finançades pels ens locals, que la infància té preferència d'accés i que les situacions d'urgència social es valoren pels ens locals (articles 30.1 i 30.3). Es cita a termini els ens locals a garantir els recursos necessaris per atendre les necessitats bàsiques: "Els ens locals, d'acord amb les competències que tenen en l'àmbit dels serveis socials d'atenció primària, han d'incloure en el pressupost de despeses anual una partida per a poder atendre adequadament les prestacions d'urgència social" (article 30.4). La mateixa legislació autonòmica permet que les administracions locals adequin el nivell d'inversió i les condicions d'accés a aquestes prestacions a les necessitats socioeconòmiques del territori. No obstant això, a la pràctica, aquest marge de maniobra dels ens locals afavoreix que la distribució de prestacions d'urgència segueixi condicionada a decisions de disponibilitat pressupostària.

En definitiva, el marc legislatiu combina aspectes garantistes i d'altres més limitadors dels drets socioeconòmics de les usuàries. En última instància, les condicions organitzatives dels serveis socials (inclosos els recursos disponibles) resulten decisius per resoldre les ambigüitats manifestes en la mateixa legislació (Brodkin, 2015). Així mateix, aquestes condicions dels serveis socials poden dificultar el compliment de les garanties procedimentals que la llei estableix de forma unívoca, però que no regula ulteriorment.

3.2.2. Marc organitzatiu a la ciutat de Tarragona

Recordem que la legislació autonòmica estableix que les administracions locals són les responsables de la gestió dels serveis socials bàsics. Aquest apartat se centra en les característiques organitzatives específiques que aquesta política adquireix a la ciutat de Tarragona. S'analitzen els següents tres aspectes: (I) l'estructura organitzativa funcional i territorial; (II) l'evolució i nivell relatiu de recursos; (III) els nivells de cobertura, perfils socioeconòmics de les usuàries i desigualtats territorials a l'atenció.

Serveis socials bàsics I: organització i funcions

Com es distribueixen i es construeixen les diverses funcions dels serveis socials que atenen la població (atenció a les necessitats bàsiques, protecció de la infància, etc.)? Quines diferències de gestió emergeixen entre els territoris d'aquesta ciutat fortament segmentada? Aquest apartat tracta de donar resposta a aquestes preguntes a partir de documentació institucional, de dades administratives i del *coneixement privilegiat* adquirit de la persona investigadora en qualitat de personal de l'organització entre l'octubre del 2009 i el desembre del 2014.

Els serveis socials bàsics de Tarragona s'estructuren de forma territorial i funcional. D'una banda, hi ha cinc establiments ("centres de serveis socials") que estan distribuïts pel territori i que atenen les persones empadronades a les zones respectives (Ponent, Part Baixa, Part Alta, Sant Salvador, i Sant Pere i Sant Pau). De l'altra, es divideixen en unitats funcionals ("equips") que són transversals a escala de ciutat, i que estan presents a cada un dels centres de serveis socials territorials.

Àrees d'especialització (unitats funcionals o "equips")

Els serveis socials bàsics s'organitzen en unitats funcionals ("equips") que fragmenten al conjunt d'usuàries en diverses categories. En efecte, els "equips" específics de serveis socials on estan ubicades les usuàries condicionen els aspectes psicosocials, familiars i econòmics que les professionals consideren més rellevants. D'aquesta manera, la intervenció dels serveis socials es pot emmarcar, per exemple: com una acció puntual d'assessorament o d'assistència a una "família normalitzada" ("equip d'acollida"); en un "projecte d'intervenció" per "capacitar" una "família amb múltiples dificultats" ("equip d'inclusió"); en un "pla socioeducatiu" amb una família on els infants estan "en risc" per la "incapacitat" o la "manca d'habilitats" dels progenitors o perquè aquests puguin desatendre les necessitats bàsiques dels infants ("equip socioeducatiu"); o en accions de suport per a l'"autonomia" d'una dona i uns fills que són (o estan en risc de ser) "víctimes de violència de gènere" ("equip de violència de gènere").

Les unitats funcionals dels serveis socials bàsics són:

Les unitats funcionals dels serveis socials bàsics són:

- Acollida: es denomina “porta d’accés” als serveis socials. Està destinada a les usuàries que inicien una demanda a serveis socials a través d’informació, orientació o tramitació d’algun recurs (ajudes d’urgència, de Creu Roja o, en ocasions, Renda Mínima d’Inserció). Està orientat a actuacions puntuals i la usuària pot ser derivada a un altre equip en cas que es requereixin actuacions més “complexes” (que inclouen més de dues o tres entrevistes).¹⁵
- Inclusió: intervé en les situacions on la manca de recursos econòmics es combina amb el que es considera una falta limitant d’habilitats bàsiques i de formació. Elabora i implementa els “plans d’inserció” amb les usuàries, que pot incloure la tramitació de diferents ajudes econòmiques i materials.
- Socioeducatiu: està dirigit a unitats familiars amb infants i adolescents on s’han detectat dificultats importants relacionades amb l’educació i l’atenció dels menors. Es tracta d’infància que es considera que està “en risc moderat”. Sovint, es combina la tramitació de prestacions socioeconòmiques amb altres intervencions socioeducatives i de monitorització del comportament dels progenitors. Les usuàries reben el suport institucional en la seva situació econòmica i la millora de les habilitats parentals alhora que poden trobar-se sota l’amenaça (velada o no) de “retirada” de la custòdia dels infants. Si un cop fetes les intervencions i el seguiment es considera que la situació dels infants empitjora, “el cas” es deriva l’Equip d’Atenció a la Infància i Adolescència, que pertany als “serveis socials especialitzats”.
- Violència de gènere: intervé amb dones en risc o que han estat víctimes de violència de gènere, així com amb els seus fills. L’actuació de

¹⁵ Cal dir que, a la pràctica, l’equip d’acollida manté les usuàries amb més dificultats per no saturar els altres equips. D’aquesta manera, acosta les seves pràctiques a la dels altres equips, sobretot al d’inclusió.

serveis socials es pot produir a iniciativa pròpia dels serveis socials, encara que no hi hagi hagut denúncia d'agressió. Les usuàries poden ser beneficiàries de prestacions econòmiques d'urgència o d'altres prestacions dels serveis socials bàsics.

- Tercera edat i dependència: atén població amb dificultats específiques per a l'“autonomia funcional” i les seves usuàries tendeixen a repartir-se de manera més equilibrada entre els diferents estrats socioeconòmics. Aquest llibre no analitza les pràctiques de les treballadores socials d'aquesta unitat funcional. No obstant això, les treballadores socials ubicades a les zones empobrides reconeixen l'existència freqüent d'unes situacions d'empobriment de les llars amb persones físicament dependents.

La taula 5 mostra la distribució en nombres absoluts de treballadores socials per unitats funcionals (es té en compte els territoris).¹⁶ D'aquesta manera, s'il·lustra el pes que poden tenir les diferents funcions que tenen encomanades els serveis socials. Destaca la importància que assumeix l'“equip socioeducatiu”, que tendeix a centrar-se en les necessitats socioeducatives dels infants i en com els progenitors desenvolupen les seves funcions parentals.

¹⁶ En realitat, el nombre de treballadores socials en l'IMSST (sense incloure l'“equip de tercera edat i dependències”) era de 27, però una part tenia contractes a temps parcial. El quadre en realitat recull el que correspondria a jornades a temps complet en cada centre i per a cada equip. Per exemple, 3 professionals que fessin 2 terços de la jornada comptarien com a 2 professionals ($2/3 + 2/3 + 2/3$ igual a 2).

Taula 5. Treballadores socials en unitats funcionals, per centres de serveis socials de Tarragona l'any 2013

	Acollida	Socioeducatiu	Inclusió	Violència	Total	Dependències
Part Baixa	0,8	2,9	0,7	1,5	5,9	2
Ponent	2,2	4	2	1,4	7,4	1,7
Sant Salvador	0,5	1,4	0,5	0,3	2,7	0,4
Part Alta	1	2,5	0,7	1,1	5,3	3
Sant Pere i Sant Pau	0,3	1,1	0,5	0,9	2,8	1,3
Total	2,6	11,9	4,4	5,2	19,8	8,4

Font: Elaboració pròpia.

Els càrrecs interns

Els serveis socials bàsics a Tarragona es caracteritzen per una trajectòria d'*autonomia professional* i de poca estructura jeràrquica. En efecte, durant els anys 90 l'IMSST havia estat una organització petita que constava d'una coordinadora i de les treballadores socials. La coordinadora era un càrrec rotatiu entre les professionals i tenia un rol més representatiu que de direcció. D'aquesta manera, les treballadores socials tendien a no ser ni dirigides ni qüestionades des d'un punt tècnic per una superior jeràrquica. Com sol passar en els serveis socials d'altres contextos nacionals (Evans, 2011), la direcció tècnica i les coordinadores formen part de les treballadores socials en primera línia d'intervenció de l'anterior generació i, d'aquesta manera, defineixen que les pràctiques en primera línia d'intervenció han de regir-se sobretot pels criteris de les professionals (*autonomia professional*), en detriment de directrius o de decisions que emanen de línies superiors de l'organització o de la pròpia reglamentació. De fet, en ocasions han protegit la "decisió tècnica" de les treballadores socials davant de demandes des de l'esfera política sobre intervencions específiques.¹⁷ Això no obstant, a mesura que l'organització ha crescut en nombre de profes-

¹⁷ No obstant això, cal dir que, en els últims anys, les pràctiques més evidents de clientelisme polític han cessat. Això s'ha facilitat a mesura que els càrrecs directius dels serveis socials han deixat d'estar vinculats directament al partit governant.

sionals i la seva estructura s'ha fet més complexa, aquesta autonomia que les coordinadores atorgaven a les decisions de les treballadores en ocasions s'ha interpretat com la causant d'una desorganització més gran.

D'altra banda, la falta de persones amb la responsabilitat directa de coordinar els centres deixa més influència a les professionals per organitzar el funcionament quotidià del seu propi centre. Això no obstant, els centres no estableixen mecanismes formals de coordinació interna, tals com reunions periòdiques de les treballadores socials per compartir informació o resoldre dificultats quotidianes.

Serveis socials bàsics II. Evolució i nivell relatiu de recursos

Durant la crisi, el nombre i la varietat de necessitats ateses i de recursos tramitats des de serveis socials de Tarragona es va incrementar de forma significativa. Aquestes són algunes dades il·lustratives:

- Increment d'un 35% del nombre de persones ateses entre el 2011 i el 2013 (9.958 el 2013).
- Increment d'"ajudes d'urgència" distribuïdes: de 233 el 2011, a 2.188 el 2014.
- Les beques de menjador com a recurs propi del consistori (que complementa les beques de menjador del Consell Comarcal del Tarragonès) s'instaura durant els anys de crisi econòmica. El 2014, la xifra de infants beneficiaris d'aquesta ajuda rondava els 500.
- Increment del 67% en el nombre de dones ateses per violència de gènere entre el 2010 i el 2013 (un total de 706 el 2013).

No obstant això, aquest augment de la cobertura institucional s'ha quedat curt en relació amb la situació d'extensió i diversificació de la pobresa que s'ha consolidat des de la darrera crisi econòmica. A més, els serveis socials bàsics de Tarragona disposen de menys recursos en termes relatius que la

mitjana dels altres municipis catalans (Cercles de Comparació, any 2014).¹⁸ Aquest desavantatge es produeix encara que, com s'ha mostrat anteriorment, la ciutat presenta més dificultats socials i rep menys prestacions de les administracions central i autonòmica en comparació amb altres territoris urbans de Catalunya.

A continuació, es mostra que les condicions materials i organitzatives que disposen les treballadores socials per pal·liar les dificultats socioeconòmiques de la població són especialment constringents en relació amb altres ciutats catalanes (Cercles de Comparació, 2014):

- La inversió per càpita dels serveis socials bàsics de Tarragona és relativament baixa, ja que la despesa corrent per habitant a la ciutat és de 38 euros anuals, mentre que la mitjana dels altres municipis és de 46,6 (un 23% superior).
- La cobertura de treballadores i educadores socials és relativament baixa: el nombre d'habitants per educadora social i per treballadora social a temps complet és de 10.599 i 5.806, respectivament, mentre que per a la mitjana dels altres municipis catalans analitzats és de 7.848 i 4.913, respectivament.

Així mateix, la cobertura d'atenció professional i de prestacions bàsiques dels serveis socials municipals és significativament baixa:

- 75 persones usuàries per cada 1.000 habitants són ateses als Serveis Bàsics d'Atenció Social (152 resulta de la mitjana de la resta dels municipis).

¹⁸ Els Cercles de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials és un projecte impulsat per la Diputació de Barcelona que pretén comparar l'actuació dels municipis en aquest àmbit. L'anàlisi comparativa dels indicadors quantitius permet el posterior intercanvi de pràctiques i l'anàlisi conjunta. El 2014, van participar-hi 55 municipis de més de 10.000 habitants (fonamentalment de la província de Barcelona, però no només), que, amb la supervisió i el suport de la Diputació de Barcelona, recullen una sèrie d'indicadors quantitius dels serveis socials municipals. Tarragona s'hi va incorporar l'any 2014 (dades 2013) i va ser la persona investigadora i la seva companya del Pla d'Inclusió els qui van elaborar les dades per a Tarragona. La Diputació de Barcelona no publica les dades específiques dels ens locals, sinó la mitjana de tots els ens participants. <http://www.diba.cat/web/benestar/cercles-de-comparacio-intermunicipals-de-serveis-socials>

- 5,6 persones per cada 1.000 habitants són beneficiàries de la renda mínima d'inserció (11,6 resulta de la mitjana de la resta dels municipis).

Dos indicadors de Cercles podrien apuntar a algunes de les causes d'aquestes debilitats:

- Falta de prioritats polítiques a l'àmbit local. El pes dels serveis socials al pressupost municipal de despesa corrent de l'Ajuntament és del 3,8%, mentre que la mitjana de la resta de municipis correspon al 6,0%.
- Finançament insuficient. L'Ajuntament ha de finançar amb els seus propis recursos el 58% del pressupost dels serveis socials bàsics (l'altre 42% prové de les altres administracions). El finançament dels serveis socials bàsics amb recursos propis es redueix al 50,4% per a la mitjana dels altres municipis, que rep una proporció superior del pressupost d'altres administracions (sobretot, de la Generalitat) (47%) i també del copagament de les usuàries (2,6%).

Així mateix, en comparació amb les altres ciutats de Catalunya, els serveis socials de la ciutat no prioritzen prou l'atenció de les dificultats socioeconòmiques de les usuàries. Un indicador d'això és que els serveis socials municipals de la ciutat atorguen un pes superior als serveis d'atenció domiciliària (servei que atén dificultats de dependència física severa) que la resta dels municipis catalans (41,9% i 34,7% del total del pressupost, respectivament).¹⁹ Això suposa una relativa falta d'adaptació dels serveis socials de la ciutat a les noves necessitats socials relacionades amb la pobresa de les famílies en edat de treballar que han emergit durant les últimes dècades, i que s'han agreujat amb la crisi (Sarasa, 2014).

En definitiva, la falta de recursos materials i professionals per atendre les dificultats socioeconòmiques apunta a un context institucional que ha de generar orientacions altament selectives en la distribució de recursos.

¹⁹ El servei d'atenció domiciliària a Tarragona es fa servir gairebé exclusivament per atendre les necessitats derivades de la dependència física. En altres ciutats aquest servei està també orientat a la intervenció socioeducativa en llars amb infants.

Serveis socials bàsics III: nivells de cobertura, perfils socioeconòmics de les usuàries i desigualtats territorials en l'atenció.

Els serveis socials adopten un caràcter residual perquè les necessitats socials han de ser dràsticament i dolorosament prioritzades. En aquest sentit, les taxes de pobresa de la ciutat de Tarragona (20% el 2008) (Belzunegui, 2008) o del camp de Tarragona (28% el 2010) (INE, 2011) mostren una realitat de desavantatges socioeconòmics a la ciutat molt més àmplia que sobre la que intervenen els serveis socials bàsics. En efecte, durant l'any 2013, les professionals de serveis socials van dur a terme alguna mena d'intervenció o tràmit únicament amb el 4,2% de la població de la ciutat (5.523 persones), que va tenir incidència al 6,2% de les llars de la ciutat (3.375 llars).

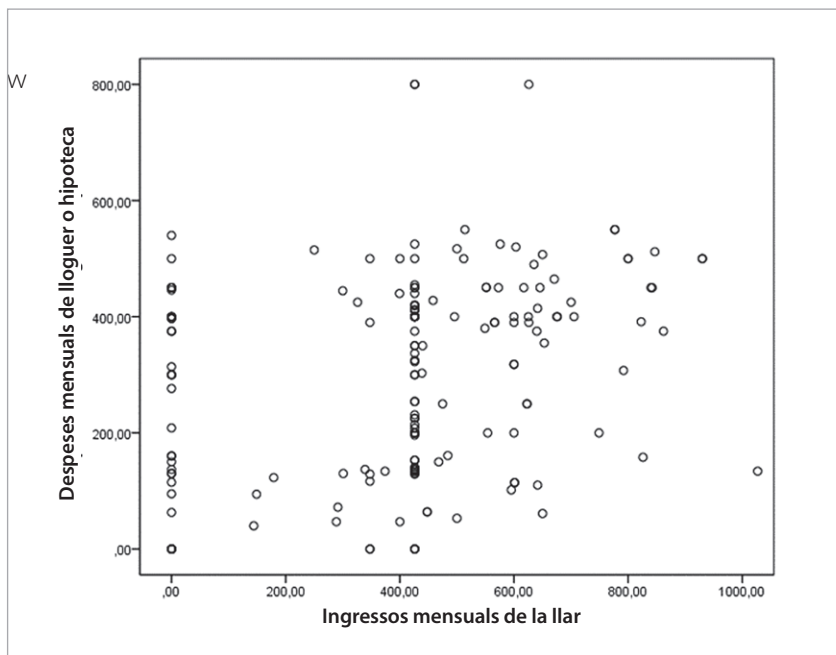
Les dades de les característiques socioeconòmiques de les persones beneficiàries de les ajudes d'urgència el 2011 mostren el caràcter altament selectiu de les prestacions bàsiques dels serveis socials, que es destinen sobretot a usuàries en situació de privació material extrema.²⁰ Segons els ingressos de la llar i les despeses en habitatge, es poden fer 4 grups de llars beneficiàries (gràfic 3):

- El 39% té uns ingressos d'entre 300 i 500 euros mensuals. Dins d'aquest grup de famílies, s'observen 2 subgrups segons les seves despeses d'habitatge mensuals: el primer té unes despeses de fins a 200 euros i el segon, bastant més nombrós, els té entre 300 i 600 euros.
- El 25% té uns ingressos inferiors als 100 euros mensuals. En aquest cas, veiem que entre aquestes famílies hi ha una diversitat segons les despeses en l'habitatge. Unes famílies han d'afrontar despeses que van dels 100 als 200 euros i altres famílies, més nombroses, que gasten al voltant dels 400 euros.

²⁰ Es fan servir les dades de l'any 2011 perquè, en el meu paper de professional de serveis socials, va ser l'única ocasió que vaig haver de produir una base de dades completa de les 211 llars que aquell any havien estat beneficiàries d'una ajuda d'urgència (el buidatge de dades el va dur a cap una estudiant amb beca del Pla Local d'Inclusió). Tot i que el nombre de tramitacions de prestacions d'urgència es va incrementar els anys posteriors, això no va suposar que la prestació fos menys selectiva i arribés a perfils de població més "normalitzada", ja que també es va incrementar el volum de llars en situació de privació extrema.

- El 19% té uns ingressos mensuals d'entre 500 i 700 euros. El diagrama apunta al fet que aquestes famílies tenen unes despeses d'habitatge d'aproximadament 400 euros.
- El 12% té ingressos mensuals superiors als 700 euros i, majoritàriament, unes despeses de lloguer del voltant dels 500 euros.

Gràfic 1. Relació entre els ingressos mensuals i la despesa en habitatge dels beneficiaris d'ajudes d'urgència dels serveis socials bàsics de Tarragona el 2011



Font: Elaboració pròpia amb el programa IBM SPSS Statistics 23.0.

Entre la població beneficiària, predominen els col·lectius que tenen més risc de patir una situació de pobresa severa (famílies monoparentals o immigrants). D'altra banda, aquestes prestacions es destinen sobretot a llars amb

infants. Aquesta darrera dada apunta que els serveis socials tracten de compensar (de manera molt precària) les deficiències que les polítiques familiars han patit tradicionalment a Espanya (OECD, 2011).

PRESTACIONS D'URGÈNCIA EN ELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DE TARRAGONA L'ANY 2011

- El 84% es van destinar a llars amb membres menors d'edat.
- Aproximadament el 30% eren famílies monoparentals.
- Aproximadament el 30% de les llars eren d'origen magrebí.
- Aproximadament el 70% de les sol·licituds van ser fetes per dones.
- La majoria de famílies que es van beneficiar d'alguna ajuda d'urgència durant l'any 2011 rebien subsidis o prestacions bàsiques: subsidi d'atur (36%), RMI (15%), pensió no contributiva (7%). D'altra banda, només un 10% de les beneficiàries es trobava treballant i el 4% ho feien en l'economia informal. El 7% de les llars beneficiàries tenien com a font principal d'ingressos una pensió no contributiva. Finalment, gairebé 1 de cada 5 famílies no tenia cap ingrés en el moment de sol·licitar l'ajuda (19%).
- Només el 3% residien en un habitatge de propietat. El 67% estaven de lloguer, el 21% tenien una hipoteca i el 9% s'estaven amb familiars, en un hostel, ocupant un habitatge, etc.).

Diferents formes d'intervenció segons les zones

La taula 6 mostra que les treballadores socials dels centres ubicats a les zones amb més desavantatges (Ponent i Sant Salvador) atenen a més usuàries, tramiten més rendes mínimes d'inserció, ajudes d'urgència i beques de menjador, i fan més derivacions per rebre cistelles de productes bàsics de la Creu Roja. Les diferències tan desproporcionades apunten a una pràctica professional a les zones més empobrides que és més frenètica i que ha de fer un ús més gran de les prestacions.

Taula 6. Cobertura de treballadores socials i de recursos, i nombre de tramitacions per professional, segons el centre de serveis socials a Tarragona el 2013

	PONENT	S. SALVADOR	PART BAIXA	PART ALTA	SP I SP
Habitants per professional	4.145	2.650	5.199	8.691	5.867
Nombre d'expedients actius per professional	186	206	99	99	104
Nombre d'RMI vigents per cada 1.000 persones menors de 65 anys	3,5	3,7	1,6	1,2	0,6
Nombre d'ajudes d'urgència per cada 1.000 habitants.	13,1	10,9	3	1,6	1,2
Nombre d'ajudes de la Creu Roja per cada 1.000 habitants	29,6	34,4	9,8	2,9	4,2
Nombre de beneficiàries de les beques de menjador per cada 1.000 persones menors de 18 anys	68,1	36,2	24,5	8,2	8,8
Mitjana d'ajudes d'alimentació de la Creu Roja per professional (sense comptar les de l'equip de tercera edat i dependències)	113	91	51	26	19
Mitjana d'ajudes d'urgència social per professional	42	23	12	9	4
Mitjana d'RMI per professional	59	46	56	63	18

Font: Elaboració pròpia.

Les intervencions difereixen segons el centre de serveis socials, probablement pel perfil de la població que atenen. L'empobriment més gran d'un territori aboca al fet que la mateixa professional hagi d'incrementar el nombre d'atencions d'usuàries i de tramitacions de recursos. L'altra cara de la moneda pot significar que als centres amb menys pressió assistencial es pugui dedicar més temps professional a cada usuària. Un altre factor potencial d'homogeneïtzació de les intervencions socials dins de cada zona resulta del fet que les treballadores socials que acaben d'arribar tendeixen a impregnar-se de

la pràctica de les col·legues amb qui compartixen “centre de serveis socials”. Aquesta espècie de formació informal (Sandfort, 1999) podria compensar la falta d’itineraris o protocols d’acollida per a les professionals que s’incorporen a l’organització.

A continuació, s’analitza la normativa (autonòmica) i la implementació (local) de la renda mínima d’inserció, ja que, juntament amb les prestacions d’urgència, ha representat una mesura fonamental dels serveis socials bàsics per atendre les necessitats socioeconòmiques de la població.

3.3. Polítiques de rendes mínimes

A continuació, es presenta una descripció detallada de la legislació autonòmica sobre les condicions d’accés de la prestació de la renda mínima d’inserció (RMI d’ara endavant), així com de les transformacions reglamentàries que va rebre durant la crisi econòmica. L’anàlisi d’aquest programa resulta especialment pertinent ja que la gestió de l’RMI ha representat una part molt important de les funcions de les treballadores socials als serveis socials bàsics des de principis dels anys 90 (Ginesta et al., 2017).²¹ Així mateix, la pràctica professional relacionada amb l’RMI reflecteix les contradiccions i les tensions que produeix la gestió de les prestacions per part de les treballadores socials en un context del benestar que no disposa de prous recursos per atendre les necessitats més bàsiques de la població.

L’RMI consisteix en una política d’implementació multinivell iniciada als anys 90 on els serveis socials municipals fan la valoració econòmica i social de la família, estableixen el pla de treball d’inserció i tramiten la prestació. D’altra banda, l’administració autonòmica és qui finança, estableix els criteris i les condicions i, en última instància, decideix quan i quins expedients tramitats pels serveis socials es beneficien de la prestació.

²¹ Posteriorment a aquest estudi, el programa de l’RMI va començar a ser substituït progressivament per la renda garantida de ciutadania (Llei 14/2017).

3.3.1. Marc normatiu autonòmic

Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció

La Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció, estableix una prestació mensual per als ciutadans que acreditin la residència continuada a Catalunya, la manca d'ingressos de la llar familiar i ser major de 25 anys o tenir persones dependents a càrrec. D'altra banda, la legislació delega a l'àmbit local la implementació d'altres criteris d'accés, els quals apel·len al criteri de la treballadora social dels serveis socials bàsics. Per exemple, una persona que no compleixi el requisit econòmic establert d'accés pot rebre la prestació si acredita que es troba en una situació de "pobresa severa". Aquest nivell (extrem) de precarietat no està codificat i, per tant, obre la porta a les diferents interpretacions que poden tenir les professionals sobre què constitueix una situació de "pobresa severa".

Un altre element de possible subjectivitat s'introdueix quan la Llei menciona que els "ingressos irregulars" han de tenir-se en compte en la valoració del barem d'ingressos familiars que permeten accedir a la prestació (no haver obtingut durant els últims 12 mesos anteriors a la data de la sol·licitud uns ingressos superiors a la prestació econòmica de l'RMI que correspondria al mateix període). En aquest cas, no especifica quins ingressos tolera la institució (els de l'economia submergida?, el suport de familiars?), ni tampoc com s'acrediten. D'altra banda, respecte a les persones separades o divorciades amb persones menors d'edat al seu càrrec, la normativa requereix haver interposat una reclamació judicial per percebre la pensió alimentària. No obstant això, també s'estableix que queden eximides d'aquest requisit les persones que no interposen la denúncia per causes que "no els són imputables". D'aquesta manera, situacions comunes de la pràctica com, per exemple, la por que una usuària pot tenir a les represàlies de l'exparella per la denúncia, queden de nou a criteri professional (o a la disponibilitat de recursos?).

Un altre element de la llei que incorpora potencials aspectes subjectius a l'accés a l'RMI és que la treballadora social ha de valorar l'existència de "compromís dels usuaris a millorar la seva situació". L'RMI inclou l'obligació de les usuàries de participar a les activitats del Pla Individual d'Inserció i Reinserció

Socials i Laborals, que poden incloure mesures de suport a la integració social, de formació d'adults i d'inserció laboral. En aquest aspecte, la Llei 10/1997 inclina clarament la balança de poder a favor d'una "gestió tècnica" de l'RMI, en detriment dels seus aspectes més universalistes: "El projecte de PIR ha de ser elaborat amb criteris tècnics i professionals. Les persones destinatàries han de participar de la confecció del projecte, sempre que sigui possible" (article 9.2). Així mateix, la professional supervisa i pot reorientar l'ús que fa la usuària de la prestació: "Els destinataris estan obligats a aplicar les prestacions a les finalitats corresponents" (article 7.a). Novament, la normativa podria configurar les definicions professionals de "motivació" o d'"ús adient de la prestació" com a potencials instruments per reduir el volum d'usuàries.

Decret de 384/2011 de desplegament de l'RMI

Durant el context de restriccions pressupostàries i d'increment continuat de beneficiàries, el govern autonòmic havia restringit l'accés a la prestació a través del *Decret de 384/2011 de desplegament de l'RMI*. De forma inesperada i abrupta, es van extingir un 33% d'expedients d'RMI a Tarragona (un 25% a Catalunya). El Decret es va orientar a excloure de la prestació aquelles beneficiàries que "només presenten una problemàtica laboral derivada de la falta o de la pèrdua del treball, que no acreditin una dificultat social o d'inserció afegides i, per tant, no requereixin cap mena d'intervenció social continuada". La intenció de l'administració autonòmica havia estat la de destinar la prestació de l'RMI únicament a aquelles persones que un professional hagués definit que tenien "dificultats socials" i que requerien una "intervenció social continuada". Això no obstant, la separació que feia la llei entre "casos laborals" i "casos socials" difícilment s'acomodava a la realitat de les necessitats de la població. La situació extrema de falta d'ingressos que establia la mateixa llei per poder accedir a la prestació conformava, *de facto*, beneficiàries amb múltiples desavantatges que feia temps que havien deixat de tenir únicament un "problema laboral".

Una nova limitació al potencial caràcter garantista de la prestació ja havia establert, per la mateixa llei original del 1997, que obria la possibilitat que les restriccions pressupostàries impedissin aprovar tots els expedients. Aquest

aspecte es va activar durant les restriccions pressupostàries del 2011. Tot i ser un moment d'increment dramàtic de la pobresa, i que ja s'havia dut a terme una reducció d'expedients considerable, des de l'administració autonòmica s'aproven sol·licituds només en la mesura que altres expedients s'anaven suspent o extingint.

La reforma de l'RMI del 2011 il·lustra com l'administració autonòmica podria incrementar el marge de *criteri tècnic* amb la conseqüència de retallar garanties (i desatendre necessitats). La Llei 10/1997 preveu que, a falta de recursos per atendre totes les sol·licituds, la Comissió Interdepartamental de l'RMI elevi una proposta al Govern amb els "criteris objectius i no discrecionals de prelatió d'expedients". El Decret 384/2011 establia que els criteris de prelatió fossin no tenir cap altra forma d'ingrés i el risc d'exclusió residencial. En realitat, totes les persones que complien els requisits inicials d'accés a l'RMI ja patien aquestes dificultats. Per tant, a la pràctica, es delegava a la treballadora social la selecció (necessàriament subjectiva) de les (poques) famílies beneficiàries de la prestació. Així mateix, això va suposar una certa invisibilització de les dramàtiques necessitats de la població. En efecte, les treballadores socials, mogudes pel principi realista de tramitar únicament aquells expedients que pensaven que podien ser aprovats, van deixar de pressionar (indirectament) a l'administració autonòmica amb les demandes legítimes de la població. En definitiva, la normativa va pretendre reduir la despesa pública a través d'incrementar una discrecionalitat que no implicava una *autonomia professional* més gran, sinó que va ser un mecanisme per implementar i legitimar la *residualització* de la renda mínima d'inserció.

3.3.2. Implementació a la ciutat de Tarragona

Com mostra la taula 7, només 5,8 de cada 1.000 habitants de la ciutat es beneficiaven de la prestació d'RMI (6,9 a tot Catalunya i 11,8 a tot Espanya). Tarragona destacava, sobretot, perquè les llars ("expedients") beneficiàries eren relativament poques (1,84 per cada 1.000 habitants, mentre que aquesta xifra ascendia a 3,05 a Catalunya, i a 4,6 a Espanya).

Taula 7. La renda mínima d'inscrió a Tarragona, Catalunya i Espanya. Expedients i beneficiaris el 2012

	Total d'expedients	Nombre d'expedients per cada 1.000 habitants	Total de beneficiaris	Nombre de beneficiaris per cada 1.000 habitants
TARRAGONA	247	1,84	780	5,8
CATALUNYA	23123	3,05	52517	6,9
ESPANYA	217358	4,6	556857	11,8

Font: Elaboració pròpia a partir de Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat et al. (2013), i de l'aplicatiu de la renda mínima d'inscrió del Departament del benestar i Família del padró d'habitants.

Certament, la prestació de garantia d'ingressos que oferia l'administració autonòmica era insuficient atesa la intensitat i l'extensió de la crisi econòmica a Catalunya. Però en el cas de la ciutat de Tarragona, la falta de cobertura de l'RMI resultava encara més accentuada. Això tornava a penalitzar una ciutat que ja presentava un nombre relatiu de necessitats més gran i una cobertura més reduïda de prestacions de l'administració central. Aquests desequilibris socioeconòmics i de protecció social que patia la ciutat configuraven l'escenari en què les treballadores socials dels serveis socials bàsics intervindrien.

3.4. Conclusions

Aquest capítol ha delineat el contorn socioeconòmic i institucional que defineix el camp de possibilitats de les intervencions socials des dels serveis socials bàsics. Ressalta un context local marcat per fortes desigualtats, així com unes mesures contra la pobresa estatals (prestacions i subsidis d'atur), autonòmiques (rendes mínimes d'inscrió) i de servei socials bàsics a escala local (ratios de professionals per habitants, nivell de despesa en l'atenció a necessitats socioeconòmiques, etc.) que són especialment constrictives a Tarragona, fins i tot en relació amb un context català i espanyol més ampli que es

caracteritza per polítiques d'atenció a les necessitats socioeconòmiques que són residuals (Flaquer, 2004). Les dades que s'han presentat de Tarragona, així com l'existència d'altres especificitats del context local del benestar, expressen els límits que té l'aplicació directa dels resultats d'aquesta recerca a altres serveis socials bàsics de Catalunya o de l'Estat espanyol. Això no obstant, analitzar aquest cas —en certa mesura “extrem” del sistema del benestar residual a Catalunya i a Espanya— podria identificar amb més claredat les pràctiques informals que han de mobilitzar les treballadores socials dels serveis socials davant de la falta de recursos socioeconòmics i institucionals (Yin, 2014).

4

Els serveis socials des de la perspectiva de les treballadores socials

Aquest capítol mostra els tres aspectes essencials que configuren els serveis socials segons les experiències i les visions de les treballadores socials. Primer, es produeix una creixent fragmentació de la població usuària entre “nova pobresa” i “usuaris amb múltiples dificultats”. Segon, les professionals disposen d’una relativa autonomia per aplicar el seu “criteri tècnic”, en contraposició amb altres criteris d’intervenció social basats en la “tramitació burocràtica” o en la “caritat”. Finalment, s’identifiquen les tensions que produeix la coexistència de principis d’universalitat i de professionalisme en els serveis socials bàsics.

4.1. “Nova pobresa” i “usuàries amb múltiples dificultats”

La darrera crisi ha reconfigurat el tipus de població usuària dels serveis socials bàsics. Històricament, el *règim del benestar del sud d’Europa* s’ha caracteritzat per tenir un nivell relativament elevat de pobresa, que ha estat socialment assumit gràcies a la capacitat integradora de la família i la comunitat (Flaquer, 2004; Paugam, 2005). D’aquesta manera, la gestió institucional de la pobresa s’ha centrat tradicionalment en els col·lectius marginalitzats (Saraceno, 2002). Això no obstant, la crisi econòmica ha redefinit les necessitats que l’assistèn-

cia social pública ha d'atendre, així com els recursos disponibles. Més concretament, l'actual reestructuració dels serveis socials ve en bona part determinada per la fragmentació dels perfils socioeconòmics d'usuàries entre la *nova i la vella pobresa* (Enciso et al., 2016). D'una banda, les treballadores socials identifiquen l'arribada massiva als serveis socials bàsics durant els últims anys del que elles mateixes denominen "nova pobresa".²² Les professionals associen aquesta categoria d'usuàries amb processos emergents de desclassement i precarització social causats per l'exclusió del mercat laboral i l'esgotament de prestacions contributives, el desnonament o infrahabitatge i els processos de nuclearització i d'inestabilitat familiar.

D'altra banda, hi ha una altra categoria d'usuàries que tendeixen a acumular més desavantatges (baixa formació, vulnerabilitat relacional, discriminació del mercat laboral i residencial, abusos i violència, exclusió de les prestacions contributives més protectores, malalties mentals, etc.) (Ginesta et al., 2017). Aquests col·lectius són considerats "les usuàries tradicionals dels serveis socials" (tot i que en l'actualitat són minoritaris). Les treballadores socials defineixen de vegades aquestes usuàries com a persones "amb múltiples dificultats" o, fins i tot, "en situacions de cronicitat" (Pirla i Julià, 2019), que els poden mancar "habilitats relacionals" i "competències bàsiques". En ocasions, les professionals consideren que la pobresa es transmet de forma intergeneracional a aquestes famílies a través de dificultats d'adaptació a les feines formals, de pautes de consum poc racionals i de dependència dels serveis socials.²³

Tal com mostra la citació següent, les treballadores socials identifiquen que "la nova pobresa" i "les usuàries amb múltiples dificultats" recorren processos

²² Aquest capítol fa servir les cometes per reflectir els conceptes que empen les treballadores socials i que constitueixen el seu univers de significat (Becker, 1963).

²³ No és estrany que les treballadores socials que fa més temps que treballen assenyalin que en el passat han atès les mares de les que avui són les seves usuàries. De fet, forma part de l'imaginari compartit l'exemple de la mare (usuària) que introdueix la filla al servei perquè li "doni una paga". Aquest coneixement pràctic contrasta amb els resultats d'investigacions acadèmiques dutes a terme en zones urbanes empobrides, que no han identificat l'existència d'una transmissió intergeneracional d'una cultura del rebuig al treball (Shildrick et al., 2012). En canvi, recentment han emergit recerques que mostren que, a mig i llarg termini, la situació de pobresa pot reduir les funcions cognitives i executives a causa de l'estrés tòxic que hi va associat, amb un efecte cascada de reducció d'expectatives de millora social (European Union, 2021).

subjectius oposats davant d'unes condicions objectives de privació material que poden ser similars. Per tant, les professionals poden categoritzar les usuàries a partir d'aquestes consideracions més anímiques i d'identitat, i no tant per la seva situació socioeconòmica.

I [ve] gent molt enfonsada. Moltes vegades venen aquí, quan estableixen un lligam i això, no ja per sol·licitar cap tràmit, sinó per rebre suport moral gairebé [...]. Sobretot, la "nova pobresa". És diferent d'un usuari que sempre ha estat vinculats a serveis socials. Qui sempre ha estat vinculat a serveis socials, viu bé, és a dir, viu bé, és el seu *modus vivendi*, resulta d'una altra forma de fer, igualment necessita les ajudes, però es mou d'altra manera dins de la necessitat. És totalment diferent, és el que ha viscut sempre. La vivència subjectiva és molt diferent (Ts16. E. I.).²⁴

Com es veurà als capítols 5 i 6, aquesta categorització de les usuàries forma part del *treball emocional i cognitiu* (Hochschild, 1979) que les treballadores socials han de mobilitzar per gestionar situacions complexes personals i familiars en un context d'escassos recursos econòmics i formatius.

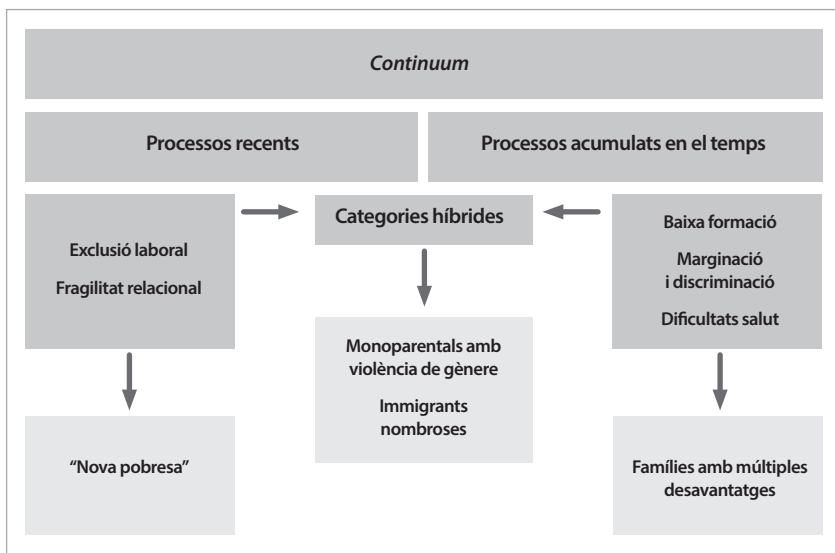
A mig camí entre aquests dos *tipus-ideals* de pobresa, les treballadores socials defineixen uns altres dos subtipus d'usuàries (Sánchez i Gimeno, 2011b). En primer lloc, les famílies monoparentals que no disposen d'una xarxa familiar de suport experimenten serioses dificultats per combinar l'atenció als infants amb una feina adequada. Aquestes famílies s'empobreixen en gran part perquè no existeixen serveis i prestacions "familiars" adients. Cal dir que una part d'aquestes usuàries i dels seus fills han patit o estan en risc de patir violència de gènere.²⁵ El segon subtipus d'usuàries es tracta de les famílies d'origen (sobretot) magribí i de la resta d'Àfrica, que poden tenir 3 o més fills i que es troben fora del mercat laboral. Alguns professionals entenen que els seus "valors" poden dificultar la integració social, ja que que fomenten una rígida

²⁴ Juntament amb la numeració que s'ha assignat de forma aleatòria a cada treballadora social s'indica si la citació correspon a una entrevista individual (E. I.) o a un grup focal (G. F.).

²⁵ Les dones que interposen una denúncia per violència de gènere han de ser directament derivades als serveis socials bàsics i, per tant, la condició de víctimes de violència de gènere les constitueix automàticament en "usuàries de serveis socials".

divisió sexual del treball que exclou les dones del mercat laboral i d'altres activitats de socialització. D'una banda, tots dos subtipus d'usuàries acumulen dificultats afegides a la situació d'atur o d'infraocupació que caracteritza la "nova pobresa". De l'altra, no pateixen els processos d'exclusió social ni acumulen la llarga trajectòria en serveis socials que defineixen a les famílies amb "múltiples dificultats" (figura 5). Aquestes categoritzacions híbrides poden rebre intervencions socials que s'aproximen més a la *readaptació social* ("nova pobresa") o a la gestió de *riscos socials* ("usuàries amb múltiples dificultats") segons les condicions específiques d'intervenció (tipus de necessitat, recursos disponibles en aquell moment, professional de referència, equip d'intervenció o centre de serveis socials).

Figura 5. Categories d'usuàries de serveis socials bàsics a Tarragona, a partir de processos de precarització que varien de forma gradual en temporalitat i intensitat



Font: Elaboració pròpia.

4.2. El caràcter tècnic de la intervenció i l'autonomia professional

La segona característica decisiva dels serveis socials des de la perspectiva de les treballadores socials és que les intervencions han de basar-se en l'experiència i el criteri professional. Aquest principi s'il·lustra a través dels reptes professionals que pot suposar l'atenció a la "nova pobresa". Sovint es considera que aquestes noves usuàries corresponen a persones "normalitzades", que el problema principal resulta de la manca de feina (causa externa a la usuària). En principi, no hi ha "dificultats socials" sobre les quals "intervenir tècnicament". Un nombre particularment alt d'aquesta mena d'usuàries comporta el risc que l'atenció a aquesta població pugui buidar de contingut "tècnic" les pràctiques de les treballadores socials (Pelegrí, 2010):

De vegades la tasca de la treballadora social es converteix en ser una mera buròcrata, perquè la família no té cap altre problema que el de no tenir economia suficient (Ts24. G. F.).

En efecte, la *identitat professional* de les treballadores socials es basa en "intervencions socials" que han de reinterpretar la necessitat exposada per les usuàries per determinar la "demanda implícita" i, d'aquesta manera, implementar els recursos i habilitats adequats. Aquestes professionals protegiran el valor afegit que la seva *expertise* pot aportar als serveis socials a través de resistir-se a reduir la seva pràctica a la de "meres informadores de recursos":

És que un administratiu no es planteja que pugui tornar a veure aquella persona, o que la persona tingui una demanda darrera de la demanda suposadament explícita (Ts18. E. I.).

Aquesta característica es demostra fonamental perquè la pràctica dels serveis socials bàsics no es redueixi necessàriament a les normatives i procediments formals (*gestió burocràtica*), sinó que desplegui els instruments i les voluntats necessàries per atendre les complexes situacions de les usuàries (*gestió tècnica*).

Aquest caràcter tècnic de la intervenció social es relaciona amb el fet que les mateixes treballadores socials identifiquen que el marc institucional dels serveis socials afavoreix la capacitat de decisió de les treballadores socials a través de l'*autonomia professional* (Andrew i Jenkins, 1999). Els centres de serveis socials funcionen sobretot a partir d'una àmplia estructura horitzontal de les treballadores socials en primera línia d'intervenció que compten amb un ampli marge de decisió en les seves activitats quotidianes. Les supervidores, que han estat elles mateixes treballadores socials en primera línia d'intervenció en el passat, tenen un caràcter més orientatiu que d'imposició de decisions tècniques o organitzatives. D'altra banda, a la pràctica, no existeixen mecanismes eficaços de rendre comptes als nivells directius o polítics, ni tampoc de canalització de les queixes de les usuàries.

Una de les coses que té l'IMSST [Institut Municipal de Serveis Socials] és que dins de la praxi professional et dona molta llibertat d'intervenció. [...] A més de la pressió de treball que tu tinguis, que depèn dels equips i del centre [ubicat a cada barri], tu pots decidir treballar d'una forma o altra. Tu fas la intervenció amb la família. Et donen molta llibertat (Ts30. G. F.).

La citació anterior ja apunta que aquest manifest marge d'actuació està en realitat condicionat per factors del territori i organitzatius. Com vam veure al capítol 3, les treballadores socials dels barris més pobres han d'atendre pràcticament el doble d'usuàries respecte a altres barris. A més, el grau i les formes de col·laboració entre professionals varien segons els diferents centres de serveis socials de la ciutat (a causa de la mida, de la història i dels factors personals de cada centre). D'altra banda, i com es veurà als capítols 5 i 6, la falta generalitzada de recursos professionals, formatius, de feina i de salut, així com el caràcter puntual i insuficient de les prestacions econòmiques i materials, poden buidar de contingut substantiu aquest suposat marge de decisió.

4.3. Tensions entre universalisme i professionalisme

Les treballadores socials admeten que l'accés massiu als serveis socials d'una població que s'ha empobrit bàsicament a causa de la crisi econòmica pot haver tingut un efecte col·lateral positiu en l'autoimatge de la institució i de la mateixa professió del treball social. En contraposició amb el caràcter residual que tradicionalment se li ha atribuït als "serveis socials", el canvi en el perfil d'una bona part de les usuàries s'ha percebut com una certa "normalització" del servei.

Amb la situació actual de pobresa han arribat nous perfils a Serveis Socials i això ha provocat que Serveis Socials tingui més visibilitat.

Nosaltres venim d'una època que deien: "els serveis socials us dediqueu a la gent pobra, als que s'emporten els nens". Ningú entenia o ningú sabia que els serveis socials són universals, que tothom hi té accés (Ts2. G. F.).

Això no obstant, aquestes noves usuàries sovint perceben els serveis socials com un recurs que implica importants costos emocionals i relacionals (Paugam, 2002). En efecte, ser "pobre" no només implica falta de mitjans econòmics, sinó també humiliació i desempoderament (Lister, 2004):

Senten vergonya. Els costa molt venir aquí, n'hi ha que han demanat hora dues vegades. Llavors quan venen, a vegades, diuen que no van poder, però a vegades diuen: "Mira, és que no m'hi vaig atrevir" (Ts22. G. F.).

Part de la "nova pobresa" no recorre als serveis socials (Leisering i Leibfreid, 1999) a causa, en part, del risc d'estigma social. Altres barreres d'accés poden estar constituïdes pel caràcter residual i insuficient de les prestacions (lògica familista) i per la reticència d'aquesta població al fet que la seva situació social pugui ser definida en termes de dèficits personals i familiars (lògica professional). El següent fragment de grup de discussió expressa aquests tres elements dissuasius:

Ts32: Queda molta [població amb necessitats] que ha continuat sense venir, que han tirat de família, ho ha passat fatal, i no ha vingut a serveis socials perquè són “serveis socials”.

Ts26: I perquè el que obtindràs d'aquest espai tampoc et resoldrà la vida. Total, que et donin una ajuda d'urgència perquè puguis menjar una setmana, no val la pena.

Ts19: I explicar-ho a un tercer, per molt professional que sigui, doncs no. Això és una barrera.

La institució no proveeix els recursos necessaris perquè les treballadores socials puguin transformar les condicions materials i socials de les noves usuàries sense costos per a les identitats, ja ferides, d'aquestes persones. A la pràctica, les usuàries no tenen l'oportunitat de definir les seves pròpies necessitats en un marc de drets (i amb el suport opcional de l'orientació professional). En aquest context organitzacional i professional, el recurs que queda a les treballadores socials per respondre a les necessitats de les usuàries consisteix en la mobilització de nous aprenentages i definicions de si mateixes que els permeti un ajustament millor a nou context d'oportunitats restringit:

Persona entrevistadora: Quina funció hauria de tenir serveis socials davant d'aquesta “nova pobresa”?

Ts27: Suport emocional a les famílies i d'educació, per reeducar que és una nova manera de viure. I durant anys serà així, les necessitats ja no seran les mateixes (G. F.).

El treball social, juntament amb infermeria, biblioteconomia, magisteri, etc., forma part d'una sèrie d'especialitats que, en ocasions, no es consideren “veritables professions” (*semiprofessions*), com sí que passa amb la medicina o el dret (Etzioni, 1969). Aquest relatiu qüestionament de la seva legitimitat com a expertes d'un àmbit específic de la realitat pot accentuar-se en un context organitzatiu de temps escàs per construir relacions de col·laboració. A la pràctica, les noves usuàries poden resistir-se a acceptar que les treballadores socials defineixin les seves necessitats a partir del seu coneixement tècnic. D'aquesta manera, aquestes professionals poden percebre que la seva *autoritat jurídica*

cional (Abbot, 1995) es restringeix a la faceta d'informació i orientació sobre prestacions i serveis:

El metge et diu, per exemple: "Vostè té mal de panxa, doncs vostè ha de seguir això, d'acord? A més jo li donaré un xarop perquè no tal, jo li donaré una recepta, a més d'això jo li he de dir a vostè que ha de fer una dieta lleugera". I tu el seguiràs si vols curar-te, oi? Et sembla lògic el que el metge et digui. En canvi, en treball social això no és tan lògic. [...] Quan la persona que ve aquí té, per exemple, un problema econòmic i et diu: "És que jo només venia perquè em donessin l'ajuda de la Creu Roja". És com si diguessin: "Vostè no es fiqui en la meua vida". I tu dius: "És que això no és treball social. El treball social implica que jo m'he de ficar en la seva vida, entre cometes. Intentar millorar la seva vida és el meu treball" (Ts30. E. 1).

Els tres aspectes que s'han analitzat en aquest capítol es revelen essencials per comprendre els processos que s'analitzen als dos capítols posteriors, i que estructuraren la pràctica del treball social en els serveis socials bàsics: la *readaptació social* que els serveis socials tracten de desenvolupar amb les usuàries de "nova pobresa" (capítol 5); i la polifacètica *gestió del risc* que aquests serveis intenten desplegar amb les llars amb "múltiples dificultats" (capítol 6).

5

Readaptació social a una zona gris entre la inclusió i l'exclusió

Des de la crisi econòmica, els serveis socials han hagut d'atendre les necessitats i les desesperacions d'una franja creixent de la població recentment empobrida amb una trajectòria social descendent (Martínez i Pérez, 2015). Aquest capítol mostra que la manca de recursos institucionals porta al fet que les treballadores socials desenvolupin intervencions de *readaptació social* d'aquestes noves usuàries a un nou context econòmic més precari. S'analitzen els tres processos bàsics que s'entrellacen durant la pràctica de les treballadores socials per produir un reajustament social més eficient de la "nova pobresa": (1) un treball cognitiu i emocional perquè les noves usuàries interioritzin la posició institucional d'"usuàries"; (2) una implementació estratègica de les prestacions per mobilitzar (activar) les usuàries en la solució dels seus problemes; (3) una presentació de noves alternatives perquè les usuàries maximitzin els recursos disponibles de la família externa i la comunitat, del mercat informal i d'altres serveis i entitats assistencials.

Figura 6. Processos interrelacionats de readaptació social de la “nova pobresa” des dels serveis socials bàsics



Font: Elaboració pròpia.

5.1. Internalització de la condició d'usuari

El primer objectiu d'una intervenció amb una usuària recentement empobrida pot consistir a reduir el seu patiment i la seva desesperació. Moltes treballadores socials tracten llavors de mobilitzar els seus recursos informacionals i emocionals per acomodar l'experiència subjectiva a les noves condicions objectives de necessitat. Aquest apartat presenta les habilitats relacionals que han de desplegar les professionals perquè les usuàries que prèviament havien viscut en contextos de relativa abundància (la “nova pobresa”) redueixin ara les seves expectatives de la manera menys traumàtica possible. En aquest procés, una *gestió tècnica* de la intervenció és fonamental per produir una nova agència que afavoreixi una nova “capacitació” i “autonomia” de les usuàries (*lògiques professionals i d'activació*, respectivament). Igualment, aquesta part de la intervenció pot incrementar la seva eficàcia si s'impregna d'allusions als “drets” i la “dignitat” d'aquestes persones, protegint la identitat fragilitzada d'aquestes noves usuàries (*lògica universalista*).

Les llars on la pèrdua de nivell de vida ha estat més abrupta i, per tant, la nova condició d'“usuari” resulta més dolorosa i paralitzant, mostren més dificultats per implicar-se en la proposta d'intervenció dels serveis socials. En aquest cas, la professional du a terme un *treball de gestió de les emocions (emotional work)* (Hochschild, 1979) amb molta paciència, delicadesa i habilitat, que afavoreix que les usuàries transitin a un nou estat d'ànim més obert a futures propostes de solució.

Veus el seu patiment perquè els costa parlar, i fas un treball molt a poc a poc, vas veient fins que t'agafen confiança (Ts6. E. I.).

Aquest suport emocional es combina amb un treball de reestructuració de la vida quotidiana de les usuàries:

Com et posicionen tu, com ajudes la família a refer un full de ruta, encara que sigui en terminis molt curts, posar ordre, això dona molta tranquil·litat (Ts1. G. F.).

Diferents lleis de la dècada del 2000 a Espanya han avançat en el caràcter universal dels serveis socials bàsics. Aquest àmbit d'intervenció s'ha arribat a qualificar com a la “quarta pota de l'estat del benestar” (Adelantado, 2007), amb la pretensió de dotar-los d'una legitimitat similar als sistemes de pensions, educatius i de la salut. Les treballadores socials fan servir de vegades aquesta retòrica perquè les noves usuàries no percebin els serveis socials com un espai marginal o denigrant:

Els dic: “Tranquil, aquí t'informarem del que faci falta”. Intento donar la visió que aquí ve tothom, no és un lloc que només atengui borratxos. Encara hi ha aquesta imatge, sobretot per part dels espanyols (Ts22. E. I.).

La professional desplega hàbilment les seves habilitats relacionals per separar el valor intrínsec de la persona de la situació de precarietat en què es troba immersa. D'aquesta manera, la professional no només protegeix el respecte i dignitat de la usuària, sinó que afavoreix l'equilibri mental necessari per desenvolupar noves estratègies d'autonomia.

Intento molt dignificar la persona, la respecto [...] no tinc mai pressa per acabar una entrevista, puc estar-m'hi una hora i mitja, tant me fa. No m'importa. Respecto molt el temps de la persona. Valorar les coses bones, sense ser superficial. No dir: "No passa res". Contacte visual. Donar la mà. Que vegi que l'entenc, bé, que puc arribar a entendre la seva situació. Ofereixo el meu suport, si necessiten en qualsevol moment, també atenc sense visita. No sé, donar-los l'atenció que es mereixen [...] Si me'l trobo al carrer m'assec a parlar amb ell una estona (Ts27. E. I.).

D'altra banda, les usuàries es troben especialment abatudes quan la precarietat econòmica afecta de forma evident els infants (Ridge, 2010). La professional, aleshores, ha de reconfigurar la *identitat parental* a través d'una doble estratègia. D'una banda, intenten convèncer els progenitors perquè substitueixin les activitats d'oci i d'esport de pagament, sovint internalitzades com a necessàries, per altres accions sense costos econòmics directes. D'altra banda, les professionals han de reduir el sentiment de culpa que experimenten els progenitors per no poder oferir als infants productes considerats bàsics dins d'una societat consumista (Bauman, 2007). En aquests casos, els aspectes relacionals i emocionals poden ser emfatitzats per compensar les mancances materials:

Els dic: "Si ara no hi ha diners i no es pot comprar, no passa res. Ells tenen el teu amor, la teva atenció. Ets al seu costat per fer els deures". Això és el que és bàsic. Que no pateixin, que com a pares ho fan molt bé. Això sí que cal recordar-los-ho (Ts27. G. F.).

Les noves usuàries perceben l'estigma que poden tenir els serveis socials per la seva vinculació simbòlica amb la caritat i, d'alguna manera, poden tractar de diferenciar-se de les usuàries tradicionals de serveis socials (Shildrick i MacDonald, 2013). Durant les primeres trobades amb les treballadores socials, algunes d'aquestes usuàries tracten de presentar un estatus d'igualtat amb les treballadores socials:

És aquesta gent [la "nova pobresa"] que quan està al costat d'algú brut, quan entra al despatx et diu: "Una pastilla de sabó està a l'abast de tothom". T'ho diuen indignats (Ts13. E. I.).

L'origen social que sovint compartixen les professionals i les usuàries recentement empobrides propicia una empatia més gran i un coneixement de codis socials implícits (Mascllet, 2003). Aquesta similitud de disposicions socials pot permetre a les treballadores socials identificar la demanda implícita de reconeixement que sovint fan les noves usuàries. Per exemple, les professionals faciliten que aquestes usuàries acceptin les alternatives proposades per la institució a través d'oferir-se elles mateixes com a "assessores", que ajudin a implementar els "drets" de les usuàries:

¿Tu et refereixes a la "pobresa digna"? Amb aquesta gent desenvolupes una forma d'apropar-t'hi que intentes no ser invasiu. A aquesta gent els hi pots enfocar amb molta facilitat les coses com a un "dret" susceptible de ser acceptat o no [...]. Fas un paper més d'assessor, d'orientador. Els dius: "Escolta, hi ha un tipus de prestació a la qual tu hi tendries dret, podries accedir-hi, que va sobre això. Si t'interessa, t'ho moc" (Ts13. E. I.).

Tot i que les treballadores socials al·ludeixen a principis universalistes per tenir cura de les identitats fragilitzades de les usuàries, l'ús de termes com el de "pobresa digna" mostra certa ambigüitat i pot denotar paternalisme.

La nova situació de privació pot afectar l'estat anímic fins al punt de no poder afrontar les tasques quotidianes més senzilles (Sendhill et al., 2004). Per tant, la usuària només podrà tornar a tenir una certa agència que li permeti obtenir i optimitzar recursos si aconseguix assumir la seva nova situació. La professional pot *gestionar el temps* de la intervenció per afavorir que la usuària assimili gradualment un nou estatus social devaluat:

Els dic: "Has de pensar que és provisional". És l'única manera d'acceptar la pèrdua que suposa, no sé, haver d'anar de *camping*, baixar el seu nivell de vida (Ts22. E. I.).

Des de la perspectiva de treball social, la conversa no és un mitjà neutre de transmissió d'informació, sinó un instrument per entaular una relació que busca el canvi individual i familiar (Woodcock-Ross, 2011):

A les entrevistes és al que dedico més temps. És la meva principal eina de treball (Ts22. E. I.).

La parla pot tenir l'efecte de comunicar un missatge, però també el de construir noves realitats socials (Bourdieu, 1982). La següent citació mostra que, inicialment, la treballadora social pot promoure una relació de privacitat i confiança que afavoreix que les usuàries verbalitzin per primera vegada la seva nova situació de necessitat. Una vegada la usuària fa la declaració, les professionals poden definir aquell moment com una espècie de proclamació d'una nova identitat que podria facilitar la resolució de les dificultats:

A la majoria dels espanyols i catalans els costa molt més acceptar la situació. L'accepten internament, tot i que molts ploren aquí per primera vegada, perquè no l'han verbalitzat, la senten, la saben, però no ho han dit i quan ho diuen és com una catarsi. Això és molt d'acollida. Moltes vegades els dic: "Tot el que m'has explicat és una etapa i ara, que t'has atrevit a venir aquí i a explicar-ho, en comença una de nova" (Ts6. E. I.).

En un context ideològic que cada vegada més atribueix les causes de la pobresa als mateixos individus (Jones, 2000), les polítiques de lluita contra la pobresa tendeixen a emfatitzar la necessitat de reforços positius i les diferents modalitats de coacció per "motivar" les persones perquè treballin o es formin (Serrano i Magnusson, 2007). En canvi, l'experiència de les treballadores socials mostra que aquesta "activació" de les noves usuàries pot requerir un treball previ de *desresponsabilització individual*. Aquestes professionals, aleshores, han de contrarrestar les connotacions negatives que s'associen a la inactivitat laboral. La següent citació mostra aquesta mena d'intervenció per una dona a l'atur que encapçala una família monoparental:

Ni jo ni ningú li salvarem la vida, però és important que es descarregui, desculpabilitzar-la, dir-li que ho està fent bé, estant ella sola (Ts27. E. I.).

Aquesta pràctica professional constitueix un reconeixement institucional que pot afavorir l'acceptació de les propostes dels serveis socials. Per exemple, les professionals poden promoure que les usuàries prenguin decisions molt difícils per a famílies provinents de contextos menys desavantatjats, que fins aleshores consideraven que era normal i inexcusable assumir responsabilitats com, per exemple, els seus deutes econòmics.

I nosaltres li vam dir, mira, deixa de pagar la hipoteca, i després, quan tu comencis a cobrar, ja veurem si la pots pagar o no (Ts24. E. I.).

Així mateix, la "nova pobresa" pot mostrar la seva por a ser penalitzada per dur a cap noves accions de supervivència que tenen un caràcter marginal o, fins i tot, il·legal (per exemple, ocupar un habitatge). No obstant això, a falta d'altres recursos més inclusius, les treballadores socials poden resultar condescendents amb les usuàries que recorren a aquests mitjans i que, per tant, mostren la voluntat de superar la seva situació de necessitat. De totes maneres, aquesta acceptació es produeix sempre que les usuàries manifestin una certa deferència amb la norma oficial:

Hi ha gent que diu: "No pagaré el lloguer, què passarà si visc en un lloc d'ocupa?". Hi ha gent que té por que serveis socials els tregui els nens i ve a dir-t'ho. M'ho venen a plantejar abans que ningú els digui res. Li dic que això no és prou motiu per retirar un nen. Es mira si va brut, si no va al col·legi, si no menja... Clar, s'entén, és una angoixa saber que un dia pot venir la policia a buscar-te. Aquí veus la diferència: gent que ho viu amb molta naturalitat, potser perquè ho ha vist dels pares, de la gent que ho viu per primera vegada. I aquesta angoixa tu la veus (Ts34. E. I.).

Així mateix, les professionals poden valorar aquestes formes de supervivència per *l'agència* que mostra la usuària per proveir la seva família dels recursos necessaris ("s'espavila"). Les treballadores socials saben que el manteniment d'aquest actitud activa pot resultar essencial perquè, en un altre context més favorable, la usuària estigui en condicions d'aconseguir una inclusió laboral i social.

Aquestes estratègies relacionals d'acceptació personal i social de la nova situació s'imbriquen amb la gestió de les prestacions econòmiques. Les treballa-

dores socials mobilitzen coneixements i estratègies perquè les ajudes econòmiques no només satisfacin necessitats bàsiques, sinó que puguin dinamitzar els recursos i les habilitats latents d'aquestes usuàries. A continuació, s'analitza de forma específica aquest segon procés que contribueix a la *readaptació social* de les noves usuàries.

5.2. Instrumentalització de les prestacions econòmiques

Aquest apartat mostra com les treballadores socials tracten de fer servir les (escasses i insuficients) prestacions d'assistència social pública amb l'objectiu de mobilitzar unes habilitats i actituds que facilitin l'autonomia econòmica de les usuàries. A la pràctica, les professionals tracten d'adaptar i, de vegades, de modificar o ometre, requisits o condicions que la legislació i els reglaments estableixen. D'aquesta manera, en contrast amb una simple *gestió burocràtica* de la prestació, les professionals entrellacen percepcions, valoracions i propòsits propis del treball social amb els requisits més objectius i estandarditzats de les prestacions de l'assistència social pública (*gestió tècnica*). Per mitjà d'una riquesa d'instruments i d'habilitats que no sempre resulta evident, les treballadores socials doten de contingut professional el que formalment és una mera "tramitació". Això no obstant, l'anàlisi mostra com diferents aspectes de l'entramat institucional i ideològic sovint no permeten que les prestacions es converteixin en un instrument eficaç del benestar, d'inclusió i de noves oportunitats.

5.2.1. La definició professional de les prestacions econòmiques i materials

En el marc dels serveis socials bàsics, les prestacions no es consideren tant una *última xarxa de protecció*, sinó un *trampolí* per a la reinserció social i laboral (Davidson, 2003). Aquest concepte instrumental de les prestacions econòmiques s'identifica, d'una banda, amb les polítiques actives d'ocupació a través de la "condicionalitat" (*lògica de l'activació*); d'altra banda, s'adapta a la identitat del treball social, que es fonamenta a generar "processos de canvi

individual i familiar" (*lògica professional*). En contraposició amb aquestes lògiques institucionals, una part de la normativa legal i dels reglaments interns de les prestacions econòmiques proclamen l'assistència social pública com un "dret" de la usuària quan compleix uns requisits específics (*lògica universalista*) (Anttonen et al., 2013).

Per tant, la dimensió universalista pot topar amb el criteri de les treballadores socials de serveis socials bàsics, que sovint consideren que les prestacions garantides no atenen les causes dels problemes econòmics i socials de moltes de les usuàries de serveis socials (Ivàlua, 2016; Eurofound, 2015). Les treballadores socials poden preferir que aquest pressupost es destini a activitats com, per exemple, el reforç escolar dels infants. La missió dels serveis socials no es considera que hagi de ser únicament "satisfer unes necessitats", sinó també dinamitzar recursos i estratègies per "capacitar" les usuàries, amb l'objectiu que no "depenquin" de l'assistència social pública. En aquest sentit, les treballadores socials tracten d'aconseguir la implicació de les usuàries en la proposta d'intervenció a través d'incorporar dinàmiques de "corresponsabilitat" a les "ajudes" dels serveis socials.

Jo realment a nivell de l'IMSST [Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona] no tinc tanta queixa de falta de recursos. Tenim ajudes per donar aliments, tenim ajudes d'urgència per pagar llum, aigua, gas, lloguer. Ho podem fer, el que no podem és fer-ho tots els mesos, però jo tampoc soc partidària de fer-ho cada mes. [...] que la gent visqui d'ajudes no és una solució. Hem d'ajudar la gent a ser autònoma i empoderar-la. Com a pares, com a treballadors, perquè no han de dependre de nosaltres, hi ha molta gent que depèn de nosaltres, des de fa anys (Ts31. E. I.).

Aquestes explicacions reflecteixen el compromís professional pel canvi i la capacitat individual de les usuàries dins d'un marc institucional i ideològic de més influència de les "polítiques d'activació". No obstant això, les prestacions econòmiques d'urgència que gestionen els serveis socials, que estan dissenyades i finançades per atendre situacions puntuals i excepcionals de pobresa, han hagut d'orientar-se a suplir les mancances del sistema de rendes mínimes (Ginesta et al., 2017). Per tant, és possible que aquesta orientació cap a la "corresponsabilitat" pugui també ser producte de la necessitat de racio-

nalitzar els recursos davant del que perceben com una potencial demanda il·limitada de recursos, atès el context actual de necessitats.

Jo sé que aquest reglament diu que una família pot disposar d'ajudes d'urgències anuals de fins a 800 euros. Això la gent no ho sap, si no, em sembla que tendríem cues de famílies exigint els 800 euros (Ts6. E. I.).

En una ocasió, el reglament intern d'accés a les ajudes econòmiques "d'urgència" dels serveis socials bàsics a Tarragona es va publicar a la premsa local. La distribució d'aquesta informació, que havia estat motivada per polítics locals, va suscitar el temor entre les treballadores socials que es convertís en una crida irresponsable que saturés els serveis socials i esgotés les prestacions. Aquesta reacció contrasta amb les asseveracions que les mateixes treballadores socials fan sovint sobre que els serveis socials són "un servei universal".²⁶ Segurament, aquestes contradiccions exposen amargament com la realitat d'unes constriccions que configuren els serveis socials com a residuals s'imposa a les intencions dels legisladors i als esforços de les treballadores socials per un reconeixement del sistema de serveis socials més gran.

D'altra banda, si les treballadores socials redueixen les demandes de prestacions perquè pensen que no li podran donar resposta, en realitat, poden estar renunciant de forma involuntària al seu deure d'informar de les necessitats, o de denunciar les injustícies i les desigualtats. En altres paraules, les constriccions del context institucional poden configurar un procés d'implementació de les prestacions que invisibilitzi una part de la pobresa i, de manera indirecta, legítimi les restriccions pressupostàries.

D'altra banda, algunes treballadores socials poden percebre les prestacions directament com un entrebanc per emmarcar una relació de "corresponsabilitat" que propiciï el "canvi en la persona". En aquest cas, poden fer una distinció entre les "intervencions socials" de les professionals i les activitats de "beneficiència" d'algunes entitats de tercer sector

²⁶ Alhora, aquesta pràctica contradiu el principi de publicació de les prestacions recollit per la Llei 12/2017, de serveis socials, i per la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic.

Jo crec que ja hi ha altres suports a la xarxa que li poden oferir ajudes d'alimentació. Pot ser Càritas, la Creu Roja o els evangelistes (Ts3. E. I.).

Aquest possible marge de discrecionalitat entre les treballadores socials en la distribució de les prestacions econòmiques pot comportar una desigualtat de tracte amb la ciutadania. De fet, algunes usuàries arriben a afirmar que l'"ajuda" que reben de serveis socials depèn de la treballadora social que els toqui (Sánchez, 2020a). El fet que aquestes diferències de criteri puguin aplicar-se sense (aparents) ingerències per part de les col·legues o d'altres nivells de l'organització i davant la suposada indefensió de les usuàries, al·ludeix la vessant potencialment més negativa de la *gestió tècnica* de les prestacions. D'altra banda, la majoria de les professionals no semblen estar en contra que les persones tinguin prestacions establertes com a drets. Més aviat, moltes es queixen que les prestacions bàsiques estiguin gestionades des dels serveis socials i que, per tant, puguin distorsionar la pràctica del treball social (Ginesta et al., 2017).

Jo no estic d'acord amb aquesta mena d'ajuda. No crec que sigui la imatge que ha de tenir Serveis Socials. Però igual que el tema de l'aigua, la llum i el gas. Hi hauria d'haver un servei per tramitar les ajudes a partir d'uns requisits i deixar-se d'històries. No crec en aquesta ajuda (Ts4. E. I.).²⁷

En definitiva, les propostes de constituir aquestes prestacions econòmiques com a drets (*lògica universalista*) no només poden topar amb el nucli de la identitat de les treballadores socials (*lògica professional*), i amb un marc de polítiques del benestar i ideològic que cada vegada més s'orienta a la condicionalitat de les prestacions (*lògica d'activació*), sinó amb un disseny institucional *residual*, que està orientat a *externalitzar les estratègies de supervivència (lògica familista)*. Les pràctiques selectives de distribució de prestacions es demostren racionals i raonables si es té en compte que les usuàries no poden satisfer les seves necessitats únicament amb les (escasses) prestacions de l'as-

²⁷ En aquest sentit, l'Ajuntament de Barcelona ha instaurat des de l'octubre del 2017 l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, que té la funció de gestionar les diferents prestacions econòmiques municipals i, d'aquesta manera, "desburocratitzar" els serveis socials bàsics (El Periódico / Barcelona, 2017).

sistència social. Això no obstant, resulta ingenu sobreestimar les capacitats inclusives i de generar benestar dels sistemes familiars o de mercat actuals (Sánchez, 2019). A la pràctica, la definició professional de l'“autonomia” de les usuàries pot materialitzar-se a través de (o es redueix a) disminuir la demanda de prestacions econòmiques, sense considerar prou la disponibilitat o la idoneïtat de les fonts del benestar alternatives.

En el marc dominant actual de l'activació (van Berkel i Møller, 2002), tant els requisits burocràtics de les prestacions com les orientacions normatives de les treballadores socials coincideixen a mobilitzar tots els adults de la llar perquè accedeixin al mercat laboral. Això no obstant, la professional pot també orientar la *gestió tècnica* que dignifica i protegeix les opcions de vida de les usuàries (*lògica universalista*), tot i que aparentement vagi en contra dels seus interessos materials. La citació següent il·lustra aquesta intervenció i l'emmarca en un discurs d'empoderament que tendeix a ser silenciats per l'actual orientació dominant cap a l'ocupació:

Ts27: Elles [algunes dones magribines] et diuen: “El meu rol és aquest, el de dona, mare, ser a casa i aquest és el meu rol. Jo accepto tot això perquè m'ha tocat, no perquè ho hagi decidit. Jo no em mobilitzo perquè jo no m'he de mobilitzar. Tinc un home que es mobilitzarà” [...].

Persona entrevistadora: I davant d'aquesta situació, quin és el teu objectiu professional?

Ts27: [...] Respecto. A veure, jo no crec en una dona així. Jo no viuria així. Penso que una dona pot optar a molt. Jo li plantejo aprendre més bé la llengua, tenir els seus diners... però elles no s'ho han plantejat, no ho volen. N'hi ha d'altres que sí, i a aquestes les ajudo. Però les que no, els dic: “Bé, ets feliç, doncs, endavant”. A veure, jo ho respecto. I ho admiro, si et dic la veritat. No sé... [Riu tímidament, probablement davant de la incomoditat o vergonya que resulta de desafiar una norma social dominant].

Persona entrevistadora: I et planteges com impacta això en els fills? Està molt bé que la dona prengui les seves decisions, però els fills viuen en la societat occidental, i potser acumulin desavantatges econòmics...

Ts27: Tenen dificultats econòmiques com ara molts nens. A veure, les dificultats econòmiques les tenen per la crisi econòmica, no per l'estructura familiar, m'entens? Si l'home treballa, aquesta gent et viu amb 800 euros. Superbé. Nosaltres no sabem viure amb 800 euros. Les dificultats no venen per l'estructura familiar, sinó per la crisi econòmica, i ja està. Tenen molts recursos propis. Entre ells s'ajuden, amb pocs diners et fan menjar (E. I.).

5.2.2. Renda mínima d'inserció (RMI)

Tal com hem vist al capítol 3, l'RMI ha consistit en una prestació d'un mínim de 426 euros destinada a llars sense altres ingressos estables, i que incorporava l'objectiu de la inserció social i laboral. Les treballadores socials dels serveis socials bàsics feien la valoració econòmica i social de la família i establien la proposta del pla de treball d'inserció. La següent anàlisi del funcionament d'aquesta prestació, que s'ha implementat fins l'any 2017, resulta avui en dia pertinent perquè mostra dinàmiques de funcionament encara presents en els serveis socials bàsics i, més àmpliament, en el nostre estat del benestar.

La renda mínima d'inserció, tot i representar una xarxa bàsica de protecció social, només es pot aplicar a les situacions més extremes d'empobriment:

Els casos que no tenen feina, i que necessiten la "pirimi" [RMI] no acceixen, perquè són "laborals" ["només" té un problema de falta de feina i no són susceptibles de ser objecte del "treball social"]. esclar, el que hem de fer és convertir-los en "social". Però convertir-los perquè es converteixi el mateix cas, quan fa massa temps que no troba feina, es converteix en un cas "social". Al principi diu: "No tinc feina", però després ja diuen: "Se m'espantia la rentadora i no puc arreglar-la. No tinc diners per pagar les activitats d'estiu per deixar el nen i llavors no busco tant feina. No tinc per moure'm en transport". Van perdent segons els anys de pobresa, perden qualitat de vida, perden capacitat. Al final, tens riscos de desnonament, de deutes, llavors ja ho vens com "un cas" que abans era "laboral", hi havia unes capacitats, però ara és "social" (Ts22. E. I.).

La citació anterior mostra com el mateix procés d'implementació de l'RMI pot produir nous riscos d'exclusió per a les usuàries que provenen de la "nova pobresa". Primer, una situació inicial de risc social moderat és desatesa per la mesura, que només pot aplicar-se quan la persona ja ha travessat una trajectòria acumulativa i interactiva de desavantatges i mancances socials (Laparra i Pérez, 2008). En segon lloc, l'aprovació de la prestació requereix que les treballadores socials *etiquetin socialment* (Becker, 1963) les llars com a "casos socials" amb escassa capacitat de resoldre la seva situació. D'aquesta manera, aspectes objectius i subjectius poden barrejar-se durant la tramitació de la mesura per reconvertir una situació inicial de manca de feina i de no accés a altres prestacions, en un "cas" de serveis socials que requereix intervencions complexes.

Certament, la majoria de les persones demandants d'RMI ja presenten un nivell d'ingressos molt baix. No obstant això, resulta necessari establir ulteriors criteris d'accés durant la fase de valoració per limitar el nombre de prestacions aprovades, a causa de la falta de pressupost de la prestació. En primer lloc, les treballadores socials poden discriminar entre les usuàries no tant per escollir les més necessitades (totes ho estan), sinó per seleccionar aquelles amb les que la mesura pot tenir èxit, és a dir, que tenen possibilitats de tornar a obtenir ingressos externs (*triaging*) (Lipski, 1980). Una *gestió tècnica* del programa permet transformar l'objectiu vague d'"inserció social i econòmica" proclamat a la llei de l'RMI en un conjunt de criteris implícits per discernir les usuàries que més es beneficiaran de la mesura en termes d'activació. En aquest sentit, el "contracte" d'inserció que ha de firmar la usuària reflecteix la condicionalitat i l'orientació cap a la "corresponsabilitat" de la mesura:

Li dic a l'usuari: "Pensa't molt bé el que em diràs i el que vols que posi aquí [...] Si demanem la 'pirmi', tu, que encara estàs d'ocupa, quan portis dos mesos cobrant et llogaràs una habitació. I si no ho fas, podrem dir que t'ho treguin, que hem pactat això" (Ts6. E. I.).

Les treballadores socials accentuen la selectivitat de la prestació i promouen l'objectiu de la "corresponsabilitat" a través de requisits no recollits per la normativa. Per exemple, les treballadores socials sovint exigeixen a la sol·licitant que desveli de forma convincent de què ha viscut durant el temps que, oficialment, ni ha treballat ni ha rebut cap prestació.

La "Pirmi" [la treballadora social es refereix a l'oficina central de la Generalitat] accepta més, veu més lògic aprovar la prestació a una família que acaba el subsidi, que no a una que ve i diu que durant un any no ha cobrat res de res. En aquest cas s'encenen els llums d'alarma (Ts30. E. I.).

En ocasions, el caràcter unívoc i estable de les categories administratives de la normativa d'accés a les prestacions contrasta amb uns processos familiars on aspectes de la situació passada, present i futura s'entrellacen, i es presenten a les treballadores socials com a quadres caòtics i canviants. La citació següent mostra com un criteri normatiu estricte, juntament amb la falta de temps per conèixer les situacions familiars profundament, pot configurar noves realitats familiars en funció d'una dinàmica administrativa pròpia (*gestió burocràtica*), i no de les necessitats de les usuàries (*gestió tècnica*):

[Les treballadores socials] forcen les màquines perquè la gent firmi el paper i pugui rebre segons quina ajuda, per constituir-se com a monoparental de veritat, sobre el paper. Però el seu procés personal de separació no ha conclòs. Un exemple radical que em va passar una vegada: una intervenció que vaig fer amb l'EAIA [Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència]. Quan em vaig trobar amb la senyora, la verbalització que em va fer va ser: "L'assistent social de Vilaseca em va obligar a separar-me". Ella va viure aquella pressió, que havia de firmar. Llavors [la pressió administrativa] l'acorrala i conclou un procés que no ha acabat. Firma una cosa que no pot sostenir (Ts29. G. F.).

Juntament amb aquestes constriccions organitzacionals internes i de la normativa, les professionals troben un límit clar a la seva capacitat efectiva de decisió en el fet que l'RMI respon a *governança* multinivell, on les directives i les resolucions del Departament d'Ocupació de l'administració autònoma resulten decisives.

A diferència dels sistemes educatiu i sanitari, que tenen un finançament de base impositiu, el finançament dels serveis socials deriva de partides pressupostàries establertes anualment. Aquesta constricció apunta al fet que pot ser la lògica racional de restricció pressupostària el que expliqui uns comportaments aparentement arbitraris i capritxosos per part del departament res-

ponsable de l'RMI de l'administració autonòmica. Cal dir que les constriccions que s'assenyalen a continuació se superposen a les fortes restriccions de l'RMI que es van reglamentar a través del Decret del 2011 (explicades al capítol 3), i que ja havien reduït l'eficàcia de l'RMI per atendre la pobresa. A continuació, es mostren les diferents maneres en què es prenen decisions sobre les aprovacions, les denegacions i les suspensions d'aquesta prestació des d'aquest nivell supralocal d'implementació.

Barreres burocràtiques i interpretacions restrictives

La citació següent expressa que el disseny de l'RMI no s'adequa a les trajectòries administratives irregulars que bona part de la població empobrida s'ha vist obligada a seguir:

Els ha caducat el NIE, o no es poden empadronar aquí, estan empadronats a l'últim pis que van tenir de lloguer propi. Com acredites llavors que són aquí i no allà? Doncs llavors es queden fora (Ts34. E. I.).

Les treballadores socials tracten de corregir aquests desequilibris a través d'acomodar l'explicació de la *realitat* de la usuària al *text* de l'expedient de l'RMI. Això no obstant, la decisió última d'atorgar l'RMI segueix sent fosca i imprevisible:

Van interpretant la llei de diferents maneres en cada moment, per anar cap a un camí o un altre. Jo els dic que això es pot interpretar com tu dius, però s'està interpretant així (Ts31. E. I.).

Altres barreres perquè l'RMI pugui convertir-se a la vegada en una eina professional i en una garantia ciutadana són fenòmens habituals tals com les suspensions irregulars de l'RMI, l'aplicació abusiva de la normativa literal i la falta de garanties de reclamació. Les treballadores socials s'adonen que l'RMI pot mostrar-se implacable davant de faltes relativament insignificants per part de les usuàries.

Ts6: Passat un temps el vaig tornar a demanar [l'RMI], però en aquella època la filla, que llavors deuria tenir 17 anys, va trobar una feineteta de poques hores. A mi la família no m'ho va comunicar. Quan vaig tramitar

l'RMI van veure que aquesta nena estava donada d'alta a la Seguretat Social i els van suspendre per aquest motiu.²⁸

Persona entrevistadora: I si la família t'ho hagués comunicat?

Ts6: Jo hauria enviat la nòmina d'aquesta noia i hauria demanat que li deduïssin aquella part (E. I.).

L'ambigüitat de l'òrgan decisor de l'administració autonòmica accentua el caràcter arbitrari de la prestació i promou un clima d'incertesa que redueix encara més les opcions de les usuàries. A canvi d'una prestació que escassament cobreix les seves necessitats materials més bàsiques però que resulta indispensable, algunes famílies poden veure també retallades altres necessitats vitals relacionades amb la família i la comunitat. Per exemple, la normativa de l'RMI permet que "en situacions justificades" les usuàries surtin d'Espanya (tot i que ha de ser per un període inferior a 30 dies). No obstant això, les treballadores socials en primera línia desaconsellen a les famílies que s'acullin a aquest supòsit, ja que perceben l'amenaça real que se'ls anul·li l'RMI. Enfront de la indefensió de les usuàries i la impotència de les treballadores socials, aquest *dret* reconegut per la normativa se suprimeix *de facto* des d'aquest nivell supralocal d'implementació de la prestació:

Ella em va plantejar d'anar a l'Índia perquè el seu pare s'estava morint. Li vaig explicar que tenia una "Pirmi" [RMI] i que no podia sortir del país. En el moment que sortís, ho havia de comunicar, i només podia sortir si eren menys de 30 dies, i que ho havia de justificar molt bé, que havia de ser una emergència molt ben justificada. I el bitllet que no el pagués ella, perquè esclar, si podia permetre's anar a l'Índia. ... ella em va dir que el bitllet li pagaria la família. [...] Però quan li vam plantejar a Pirmi, Pirmi ens va dir que no podia assegurar que quan tornés podria seguir cobrant la prestació, i que quan tornés hauria de justificar molt bé els motius d'haver-se'n anat (Ts17. E. I.).

²⁸ El Departament de Benestar detecta aquesta irregularitat perquè, a diferència dels serveis socials bàsics, té accés directe a les dades personalitzades de la Seguretat Social.

De vegades no sembla ser tant la normativa literal de l'RMI el que s'oposa als objectius manifestos d'inclusió i capacitació de les usuàries, sinó que l'aplicació de la norma funciona intencionadament de forma restrictiva i va en contra del que podria ser l'esperit d'aquesta mesura:

“Hem d'esperar que la senyora mori”, em van dir [resposta de l'oficina tècnica de l'RMI a la demanda de la treballadora social de tramitar l'RMI a un pare i la seva filla]. Jo els vaig respondre: “No hem d'esperar! La senyora morirà perquè la malaltia és terminal. La realitat és que la dona morirà, l'RMI està a nom de la senyora i s'extingirà, i aquí hi ha un pare i una filla que han de viure”. Doncs no, al final l'RMI s'extingeix, i torna a fer la Pirmi i torna a esperar els mesos que convinguin (Ts31. E. I.).

Cal dir que les mateixes treballadores socials reconeixen que deixen de tramitar un nombre elevat d'RMI que considerarien necessàries. D'aquesta manera, eviten l'inici de processos administratius que seran ulteriorment denegats per la instància de decisió autonòmica (per exemple, quan els ha arribat la informació per canals informals —trucada telefònica— que no s'aprovaran més expedients durant un temps). Com en el cas de les ajudes d'urgència, des de la pràctica quotidiana, aquesta actuació professional pot ser sensata quan el temps és escàs i hi ha altres respostes més factibles (tot i que menys eficaces) per pal·liar les situacions de les famílies. No obstant això, aquesta renúncia a canalitzar les demandes (i les precarietats) socials cap als nivells amb més poder de decisió, en realitat, allibera aquests últims d'haver de retre comptes per negligir les necessitats més bàsiques de la població.

La picaresca de l'administració

A fi d'evitar frau potencial, l'òrgan autonòmic que finalment aprova l'RMI pot aplicar una *gestió picaresca* que incrementi encara més el seu caràcter arbitrari i poc garantista. Per exemple, la normativa de l'RMI no permet que els demandants hagin sortit d'Espanya durant els dos últims anys i, per comprovar-ho, es registra el seu passaport. Recentment, l'òrgan autonòmic de l'RMI va detectar que molts sol·licitants es presentaven amb passaports nous a causa d'una suposada pèrdua. Es va interpretar que aquesta situació podia ser una pràctica estesa per part de la població estrangera per ocultar que no

complien el requisit de no haver sortit del país. D'aquesta manera, a partir d'un determinat moment i sense prèvia notificació o canvi en les regulacions, a totes les persones amb passaport nou se'ls ha denegat automàticament l'RMI. En aquest cas, la mateixa incapacitat de l'administració per verificar una situació comporta la vulneració del dret de la usuària a poder perdre un document sense haver de rebre una penalització desproporcionada. La citació següent va en aquesta línia, però mostra que la usuària pot resultar penalitzada per aquestes dinàmiques de restriccions fins i tot quan compleix amb els procediments de forma acurada:

Tu et canvies el passaport perquè et toca canviar-lo i llences el vell (perquè enlloc diu que has que guardar el vell). Doncs quan vas a demanar l'RMI, no te la donen perquè no pots demostrar que en els dos últims anys no has sortit del país (Ts22. E. I.).

Estigmatització política de determinades categories d'usuàries per legitimar restriccions

Amb la recent crisi econòmica, la falta de prous recursos públics pot haver generat tensions entre diferents fraccions de la població que s'han precaritzat (Williams, 1994). Des de l'administració regional, aquestes tensions s'han explotat de vegades per legitimar retallades de la prestació. El discurs governamental ha recollit (i amplificat) la preocupació d'una part de les famílies d'origen estatal que les famílies magribines abusen de les prestacions.²⁹ Al capdavant, la concreció en la normativa d'aquests discursos ha limitat les estratègies de supervivència d'algunes famílies empobrides d'origen immigrant.

Les famílies amb molts nens t'expliquen que ve l'estiu i, si la dona no treballa, doncs baixen al Marroc. Et diuen: "Els dos mesos gastarem molts menys diners. Estaré acollida al pis de la família, els bitllets tampoc són

²⁹ El qui llavors era conseller d'Empresa de la Generalitat de Catalunya va justificar amb proclames xenòfobes les suspensions d'expedients que van acompanyar el Decret del 2011: "Mena assegura que milers de marroquins defrauden amb l'RMI" (Vallespín i Baqueiro, 2011). La propagació d'estereotips negatius també pot resultar una de les estratègies de les elits polítiques i econòmiques per desmotivar potencials beneficiaris i així racionalitzar les prestacions (Handler i Hasenfeld, 2008).

gaire cars". Hi ha gent que t'explica que aprofita que ve tal i baixen amb ells. És la seva opció i la puc compartir, potser és més barat. Però esclar, els dius: "Si passes un mes allà i tornes, no demanis la "pirimi" (Ts6. E. I.).

Indefensió i abús de poder

A la pràctica, no es facilita el dret de les usuàries a interposar recursos d'alçada en el cas que la seva sol·licitud d'RMI hagi estat denegada. A més, en l'extraordinària situació que una usuària arribi a revocar per via judicial les successives decisions administratives, aquesta falta de garanties es pot convertir directament en un abús de poder:

Ella és una de les poques que han arribat fins al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. Jo crec que si totes a qui els suspenen la "pirimi" anessin al Tribunal, guanyarien, perquè les suspensions que fan no tenen sentit. A ella l'hi van suspendre. Va presentar un recurs i li van dir que no. Llavors va anar a Barcelona i va agafar un advocat d'ofici allà (que has d'anar fins a Barcelona des de Tarragona). Al final li van donar 5.000 i escaig d'euros d'endarreriments. Però, esclar, llavors l'hi van suspendre, perquè, esclar, com que havia tingut 5.000 i escaig d'ingressos [sobrepassava el límit d'ingressos anuals per tenir dret la prestació]. És fortíssim (Ts30. E. I.).

En definitiva, com passa amb les "ajudes d'urgència", la *gestió tècnica* de l'RMI com a instrument de capacitació es troba restringida a l'àmbit de primera línia d'intervenció (als serveis socials bàsics), a causa de la falta de recursos materials, logístics i professionals. El que resulta específic de l'RMI és que l'*autonomia professional* es redueix de manera significativa a través de les decisions que es prenen des de l'administració autonòmica. En un context de benestar de tipus residual, el fet que la decisió final sobre l'adjudicació de les prestacions d'assistència social es faci allunyada de les interaccions directes entre professionals i usuàries pot incrementar la rudesia de les arbitrietats i abusos.

En línies generals, l'anàlisi de la gestió de les prestacions econòmiques que du a cap aquest apartat aporta aspectes útils per encarar alguns dels reptes que encara se li presenten al treball social. La Comissió Europea manté el que segueix: "El nivell [de les rendes bàsiques] ha de ser prou elevat per permetre

a la persona portar una vida digna i alhora ha d'ajudar-la a estar motivada i preparada per treballar" (Comissió Europea, 2013). Aquest plantejament tracta d'establir una quantitat adequada de prestacions que concilii dos objectius de les polítiques socials que podrien ser parcialment contradictoris ("dignitat" i "motivació"). En realitat, l'anàlisi de les pràctiques de les treballadores socials apunta als resultats d'altres investigacions que qüestionen els supòsits morals ("desmotivació") que a vegades fonamenten la condicionalitat i les sancions de les prestacions (Leisering i Leibfreid, 1999; Saraceno, 2002). En efecte, la suposada acomodació de les usuàries dels serveis socials es deu més a la falta de fonts de benestar alternatives que a l'aparent efecte desmotivador de les prestacions. D'altra banda, tant la desconfiança mútua entre professionals i usuàries com la desatenció de necessitats bàsiques que pot produir la gestió de les prestacions estan relacionades amb condicions organitzatives específiques. En aquesta línia, destaca la impossible tasca que recau sobre les professionals d'haver de racionalitzar la distribució de prestacions en un context d'extensió i intensificació de la pobresa.

5.3. Maximització dels recursos externs

En línia amb el que hem mencionat en els dos processos anteriors, la citació següent mostra que la implementació de les prestacions és part d'una estratègia global per *activar* les usuàries de manera que accedeixin a recursos externs dels serveis socials bàsics.

Llavors, si no hi ha feina ni prestació, jo els deixo clar: “Et puc fer ajudes d’urgència, però tu t’has de buscar un flotador que et permeti flotar i jo t’ajudo amb aquest flotador” (Ts22. E. I.).

El sistema de serveis socials a Espanya rep una escassa valoració política i institucional i està infradotat de recursos financers i humans. Per tant, es tracta d'un sistema que li falta la capacitat inclusiva d'altres institucions del benestar (Adelantado i Jiménez, 2003). Això implica que les treballadores socials hagin de promoure que la “nova pobresa” pugui beneficiar-se de recursos de benestar externs, que estan efectivament disponibles per a aquestes noves usuàries en el nou marc d'oportunitats que s'ha forjat amb la crisi. En altres paraules, des del *treball social ideal*, l'accés als recursos materials passa per la inserció en el mercat laboral i d'habitatge. Això no obstant, des del *treball social real*, l'accés als recursos materials sovint passa per *concebre i aprofitar* les oportunitats que ofereixen la família extensa i la xarxa comunitària i de compatriotes, l'economia més informal, i, finalment, l'entramat públic-privat de serveis i recursos assistencials. Les pràctiques de les treballadores socials tracten de facilitar aquesta trajectòria social de les noves usuàries dels serveis socials a través de proporcionar noves informacions i interpretacions sobre aquests recursos del benestar, alterar les expectatives prèvies, promoure noves habilitats i intercedir amb una varietat d'individus i agències. D'aquesta manera, les usuàries: (a) redefeixen els seus lligams amb les xarxes familiars i comunitàries per poder beneficiar-se de més suports i recursos; (b) s'insereixen en activitats remunerades precàries que fins fa poc no formaven part del seu ventall d'oportunitats laborals; o (c) accedeixen a serveis i recursos que, cada vegada més, ofereixen l'administració i les entitats socials o associacions i que inicialment es destinaven a les “víctimes de la crisi”.

5.3.1. Família i comunitats

El familisme com a lògica institucional dominant en els serveis socials bàsics

Les prestacions de serveis socials adopten un caràcter residual perquè els sistemes del benestar al sud d'Europa es configuren a partir del principi que la família i la comunitat han de ser les principals fonts de protecció social (Flaquer, 2004). Les treballadores socials canalitzen aquest supòsit a través de prioritzar la mobilització dels recursos potencials de les xarxes familiars i socials de les noves usuàries.

Et venen amb la història “estic sol”. Però després vas rascant i sempre hi ha algú, sempre hi ha família, i si no la família, hi ha la comunitat. Els dius: “Deus un mes de lloguer. Què ha pogut passar? Qui et pot ajudar?”. I et diuen: “Doncs mira, no tinc a ningú”, o: “Tinc la meua mare, però no li puc demanar perquè aquest mes m’ha ajudat molt”. Llavors, potser li fas l’ajuda, però és important que ells siguin conscients que l’ajuda no és per sempre, que és important que ells rasquin de la seva pròpia xarxa (Ts31. E. I.).

Les relacions familiars i comunitàries són font tant de recursos materials i econòmics com de *reconeixement social* (Paugam, 2005). Per tant, una intervenció social que protegeixi i enforteixi les esferes familiars i comunitàries és necessària per contrarrestar els processos contemporanis de precarització social, que es caracteritzen per combinar l’exclusió laboral amb l’aïllament social (Castel, 1995). Això no obstant, un marc institucional que no ofereix alternatives als suports familiars pot acabar provocant una concepció de la inclusió esbiaixada, on la família es presenta com un sistema infal·lible d’integració social i benestar. Es promou llavors una espècie de *punt cec institucional* que impedeix prevenir potencials relacions perjudicials de *dependència* d’una família extensa o comunitat que en realitat minven les capacitats i el benestar de les usuàries (Portes, 1998).

El manteniment d’aquestes contradiccions entre els mecanismes institucionals de selecció de beneficiàries de prestacions i les dures realitats familiars i comunitàries que es personifiquen de forma quotidiana davant de les professionals requereixen d’un *treball ideològic (ideological work)* (Morgen et al.,

2010) de sobrevaloració de la família extensa. Per això, les treballadores socials disposen de *discursos* familistes fortament legítimats: “Savater diu que l’ONG família’ ha impedit un esclat social més gran a Espanya” (EFE, 2013). Així mateix, aquesta interpretació familista de la realitat social (que, insistim, encaixa amb el disseny dels programes i la manca de recursos) pot venir reforçada a través de les percepcions de les mateixes treballadores socials. Aquestes professionals podrien seleccionar, de forma no conscient, experiències anecdòtiques per consolidar uns criteris d’accés a les prestacions que, al capdavall, els permeti gestionar els problemes pràctics i els reptes morals que es produeixen als serveis socials:

Hi ha unes xarxes socials muntades impressionants. Podria parlar de nigerians, ells diuen: “No et preocupis, aquesta ja es cuidarà del meu fill”. I quan vas a casa d’algun d’ells, sempre hi ha gent (Ts36. G. F.).

D’altra banda, la falta de recursos als serveis socials i a la resta de les polítiques públiques per a l’emancipació de la joventut (Moreno Mínguez, 2007) i per a les famílies monoparentals (Flaquer, 2010) constreny la pràctica de les treballadores socials amb les mares joves. En aquests casos, la intervenció que les treballadores socials poden considerar més adient per prevenir el risc de pobresa i d’exclusió social és dissuadir la usuària de la seva intenció de formar una llar independent de la família extensa. La treballadora social pot veure’s llavors obligada a mobilitzar una *definició infantilitzant de la usuària* perquè la seva intervenció no entri en conflicte amb els objectius manifestos d’alliberació i d’empoderament del treball social. A la citació següent, la treballadora social descriu aquesta situació de forma expressionista:

L’altra educadora del meu equip i jo vam fer una entrevista dissuasiva, en el sentit de: “Marxa d’aquí, no hi ha ajudes per a mames que han marxat de casa dels seus pares perquè, amb 17 anys, consideraven que l’ambient era tens. No, no tenim aquesta ajuda ho sento”. A veure, és que no havia d’haver-se’n anat de casa dels seus pares. Amb 17 anys i embarassada el que havia de fer és acollir-se a l’ajuda dels pares de mantenir-la a ella i al nen a casa. I espavilar-se ella. I que estudiï, que busqui feina. Això és el que és correcte (Ts13. E. I.).

Certament, la citació anterior mostra que l'ús de l'humor i d'una certa despersonalització podria ser una estratègia adaptativa de les professions que s'enfronten a drames humans sense la capacitat de donar-los resposta (Becker et al., 1961).

La falta de polítiques socials i familiars sovint fa que aquestes intervencions resultin imprescindibles per evitar la pobresa extrema de les famílies joves, però a canvi de sacrificar els seus projectes personals i familiars. A més, aquesta orientació pot tendir a responsabilitzar aquestes persones joves dels efectes dels desavantatges socials que pateixen, convertint així una intervenció social d'ajuda en una relació social degradant (Lavee, 2017). En qualsevol cas, cal dir que les pressions i les expectatives familistes de la institució perquè la família extensa mantingui la responsabilitat d'atendre les mares joves podria comportar igualment situacions severes de privació material. El següent relat de la treballadora social exposa de manera alarmant com pot prevaldre aquest criteri familista de selecció de beneficiàries fins i tot quan hi poden haver dubtes que la família monoparental no rebí suports dels parents més propers:

[Respecte a una dona embarassada d'origen marroquí.] El marit mai ha viscut aquí, és ella la que ha anat baixant de tant en tant. I viu aquí amb els pares i el germà. Em diu que el pare no la vol ajudar i que ella no té diners: "I tinc dos fills, com treballa?" [...]. Aquest cas, per molt que et sàpiga greu, no se li ha fet la "pirmi", només una ajuda puntual de la Creu Roja. Ella viu a casa dels pares, el marit no és aquí i tampoc saps si aporta o no aporta, diuen que no treballa, però tu què en saps? (Ts34. E. I.).

Tot i que bona part de les persones immigrants tendeixen a visitar els serveis socials només quan han esgotat les seves xarxes informals d'ajuda (Anleu i García-Moreno, 2014), les treballadores socials poden encara projectar els supòsits familistes entre compatriotes i persones de la mateixa comunitat:

Tinc uns xilens que van venir sols sense famílies, però s'han ajuntat amb altres, entre uns i altres s'ajuden. Són la seva família a Espanya. Potser econòmicament, diners físics no [se'n donen], però sí que es diuen: "Et faig la compra del cap de setmana"; "Et dono el plat de menjar de la teva

filla”; “Anem a comprar-nos roba”. Per mi això ja és una ajuda. La gent té xarxa i són gent supervivent, saben com buscar-se la vida. El que passa és que t’han de vendre la moto. Evito fer sempre ajudes, prefereixo ensenyar a la gent com buscar feina, o com buscar-se la vida (Ts31. E. I.).

Forçar una *norma de la reciprocitat* sense la protecció que tendeixen a incorporar els lligams afectius entre familiars pot apropar aquestes relacions a la seva versió més *descarnadament contractual*. Per exemple, la petició de recursos de la usuària a compatriotes pot suposar entrar en processos d’endeutament sever (Sánchez, 2019).

Dinàmiques de “contrafamilisme” als serveis socials

Els serveis socials bàsics tenen encomanades funcions socials diverses, que durant la pràctica quotidiana poden col·lisionar. Les treballadores socials poden intervenir amb una mateixa usuària de manera simultànea perquè millori la seva situació econòmica i perquè adquireixi “responsabilitats i habilitats parentals”. Aquests encàrrecs institucionals promouen supòsits diferents sobre les possibles qualitats de la família: de “protectora econòmica” (*lògica familista*) i de “potencial amenaça” o “de risc” (*lògica professionalista*), respectivament. La citació següent mostra com un enfocament familista per resoldre les dificultats econòmiques de la família monoparental pot menyscar el mandat institucional de *capacitar* la usuària en el seu rol de mare.

Si el nen depèn de la mama, com la mama solucioni les coses no és assumpte meu. Una mama que s’organitza per delegar funcions, perquè l’ajudin, que té la mare que li paga la llar d’infants, i la sogra que li fa de cangur perquè ella pugui fer tres escales i un curs, genial! [...]. El problema és quan l’avi diu: “La teva mare és responsabilitat meva, i com que ella és la meva responsabilitat, tu també!”. Perquè arribem al punt en què l’avi diu: “el nen no farà aquesta activitat perquè qui paga soc jo i la mare ja pot dir missa” (Ts13. E. I.).

Recents transformacions legislatives i socials han propiciat que els principis i les pràctiques d’igualtat de gènere formin part del context institucional dels serveis socials. A més, aquests nous plantejaments han trobat a la professió del treball social, formada majoritàriament per dones i normativament ori-

entada a superar les desigualtats, un terreny propici per desenvolupar-se (Fombuena, 2006). Aquests canvis afavoreixen que les treballadores socials mobilitzin estratègies *contrafamilistes* en cas que atenguin dones amb parelles opressives o violentes. Per exemple, la professional pot desplegar un treball pacient de presentació d'alternatives familiars i de suport emocional perquè la usuària pugui algun dia abandonar aquesta situació familiar i iniciar un projecte familiar propi. En aquest cas, la intervenció social prioritza la integritat física i emocional i l'emancipació de la usuària sobre la defensa d'un nucli familiar de tipus tradicional.

En casos on no hi ha denúncia, fem un seguiment. Amb aquesta dona es tracta de fer un acompanyament de què vol, què necessita i fins on pot arribar. És una noia jove que no estima la seva parella, però que és la seva família. No s'hi pot fer res. Fer-li veure que ella és dona, que no tot és família, i que la família també pot ser mama i nens, no sempre el papa, mama... que es poden concebre d'altres maneres (Ts4. E. I.).

Per acabar, és important assenyalar que la intervenció des dels serveis socials en contra de la violència de gènere se centra en (o pesa sobre) la dona. En última instància, la falta d'iniciatives i de recursos eficaços dirigits a la contenció o reforma dels homes maltractadors permet que la institució configuri aquestes exparelles com una amenaça constant de què les dones han de posar-se fora de perill.³⁰

³⁰ Al capítol 6, "Gestió dels riscos socials", s'aprofundeix en la gestió institucional de les contradiccions entre les intervencions empoderadores de la dona i un disseny familista dels serveis socials bàsics.

Redefinició professional del familisme

La crisi recent ha presentat un caràcter esbiaixat generacionalment perquè ha perjudicat les famílies amb fills petits (Marí-Klose, P. i Marí-Klose, M., 2015). Els serveis socials han instrumentalitzat aquesta situació a partir de mobilitzar un familisme basat en el fet que mares, pares i fills depenguin econòmicament dels avis. Això no obstant, les mateixes professionals admeten que aquesta estratègia no és sostenible perquè eventualment sobrecarrega la xarxa familiar. La pràctica professional identifica les tensions entre parents que es produeixen a causa del desajustament entre l'expectativa institucional del *familisme econòmic* i un context socioeconòmic (i possiblement ideològic) que promou un *familisme relacional*. Consegüentment, és possible que estiguem davant d'una progressiva reducció de l'expectativa que la família extensa funcioni com a última xarxa de protecció (*familisme econòmic*), a canvi que les treballadores socials reorientin les intervencions familiars cap a la promoció dels lligams afectius i de la cadena de favors (*familisme relacional*):

Persona entrevistadora: Es prioritza el suport de la família extensa si està en condicions d'ajudar?

Ts17: Sí, esclar, el que passa és que últimament ja no hi ha família extensa... La família extensa és més de suport, de suport emocional, de saber que en un moment determinat no et quedaràs al carrer [...] El nucli familiar ets tu, això no es pot oblidar. Potser és més suport del tipus "tu vas a treballar i l'avi es queda amb el nen". Això de vegades fins i tot els rejoyeneix (E. I.).³¹

Aquesta restricció del *familisme* al seu aspecte més relacional permet ampliar el seu abast d'acció a usuàries que els manca una família extensa amb vincles de sang o polítics. Les treballadores socials poden promoure relacions d'ajuda mútua entre persones vulnerables que no són parents a partir de reconfigurar la noció de "família". A través d'un *treball cognitiu* de redefinició de les

³¹ En certa manera, el suport econòmic familiar es torna més residual ("saber que, en un moment determinat, no et quedaràs al carrer").

relacions socials (Corcoran, 2014) es configura un nou *recurs institucional* per construir xarxes de suport entre usuàries.

[Respecte a usuàries que són mares i que han patit violència de gènere.] La família són les amigues que fan entre elles. Jo en tinc tres així, una del Pakistan, una altra nigeriana i una altra de l'Iran. Entre la del Pakistan i la de l'Iran hi ha complicitat, parlen el mateix idioma. Faig reunions amb les tres i parlem totes juntes. [...] Quan una es posa malalta, doncs les truca perquè vagin a buscar el nen. Si, a sobre, no tinguessin aquestes amigues, no sé com s'ho farien (Ts3. E. I.).

Aquest apartat ha mostrat que la *lògica institucional familista*, que té una forta base econòmica (falta de prestacions de serveis socials) i ideològica (obligació moral d'ajudar el familiar), condiona i, en ocasions, desfigura la pràctica professional. La institució tendeix a sobreestimar la capacitat inclusiva de la família extensa actual, en detriment del benestar i de les opcions del usuari. Per exemple, la pràctica de les treballadores socials no sembla que pugui proposar una altra alternativa a les joves mares sense recursos propis que la de retornar a la llar dels pares. Així mateix, la lògica familista s'estén a les expectatives de les treballadores socials sobre les relacions de les usuàries amb compatriotes o amb membres de la comunitat. Això incrementa el risc d'enredar les usuàries en xarxes de desavantatge social. D'altra banda, les treballadores socials poden *revertir la influència familista* quan predominen les consideracions professionals de la protecció de la infància (per exemple, es considera negativa la influència de l'avi, que és el principal proveïdor de recursos) o l'autonomia de la dona (es considera que la relació amb la parella és negativa). En canvi, aquest subapartat apunta a dinàmiques incipients de *redefinició professional de la lògica familista* que poden afavorir la inclusió social. Primer, l'expectativa familista de suport emocional i en favors (no estrictament econòmica) entre parents o membres d'un mateix grup pot potenciar-se des de serveis socials per contrarrestar processos emergents de fragilitat relacional. Segon, aquesta orientació menys materialista dels vincles familiars permet a les treballadores socials constituir com a "famílies" grups d'usuàries en situació d'aïllament social a partir de la cohesió que produeix passar per una mateixa situació vital.

5.3.2. Los mercados formales e informales

Espanya presenta un context elevat d'atur i d'una forta presència de feina que forçosament és a temps parcial i temporal (Social Protection Committee, 2015). D'altra banda, la importància de l'economia informal entre la població amb més desavantatges difícilment pot desvincular-se de la realitat de les polítiques d'inclusió (Laparra i Pérez, 2012). Això no obstant, les institucions més centrals de l'espai burocràtic (Servei Públic d'Ocupació Estatal, Seguretat Social, etc.) no reconeixen les activitats d'economia informal com una alternativa legítima per a les famílies empobrides. Aquest apartat mostra que, a la pràctica, les treballadores socials als serveis socials bàsics poden haver d'articular l'economia informal amb les necessitats emergents de les usuàries empobrides recentment.

La situació d'extrema vulnerabilitat de les usuàries i la falta de recursos interns i externs adients condiciona unes pràctiques quotidianes de les treballadores socials que difícilment poden ajustar-se sempre a la normativa prèviament establerta:

Pots fer alguna trampa, pots tramitar una ajuda d'urgència per a aliments frescos i dir-li a la mami: "Jo et faig una ajuda de 20 euros i tu compra-li el xandall, però guarda'm els tiquets del que et gastis en menjar". [...] Perquè considero que el nen ja té prou estigma, és el pobre del col·legi, i no em dona la gana que no faci gimnàstica amb el xandall que toca (Ts13. E. I.).

Aquesta *irregularitat administrativa* té escasses conseqüències pràctiques, però el to reivindicatiu adoptat per la treballadora social ("no em dona la gana") mostra que el suport efectiu a les noves usuàries pot de vegades requerir d'una actitud ambivalent amb la normativa oficial (de Robertis, 2003).

Certament, la intenció inicial de les professionals és la inserció al mercat laboral formal. Les treballadores socials no només informen de les possibilitats de feina a les usuàries, sinó que aprofiten la relació de confiança que proporcionen els serveis socials para enquadrar les expectatives d'inserció de les usuàries amb la realitat del mercat laboral. La citació següent mostra com les treballadores socials mobilitzen el seu coneixement i les seves habilitats persuasives per fer més efectiva la seva intervenció d'inserció laboral:

Es tracta de fer-li entendre que hi ha uns programes de formació ocupacional que són per professionalitzar. I que ella els pot fer. Per exemple, els parlo d'un curs de cambrera d'habitacions i elles responen: "Oh, jo ja sé netejar!". Llavors jo li responc: "Doncs no, perquè hi ha formes professionals de la neteja. S'ha d'aprendre. Jo no en sé tampoc. I allà faràs pràctiques a l'hotel" (Ts30. E. I.).

Això no obstant, la falta generalitzada de feines i de serveis eficaços d'inserció laboral dificulten que es produeixin trajectòries exitoses d'inserció laboral. Per exemple, la realitat de la insuficiència de permisos parentals i de serveis infantils (Fraise i Escobedo, 2014) fa que les famílies monoparentals que no tenen un suport econòmic suficient de la família extensa i que no poden optar a feines ben retribuïdes depenguin de la "flexibilitat" del mercat informal d'ocupació:

Moltes [dones] tenen un nivell formatiu baix. Si a més hi ha menors, les dificultats de trobar una feina en relació amb uns horaris que puguis compaginar... encara ho dificulta molt més tot això. Les feines són sense contracte moltes vegades (Ts16. E. I.).

A més, la "nova pobresa" tendeix a mantenir relacions inestables i insuficients amb un mercat laboral formal que és especialment selectiu i precari a Espanya (Social Protection Committee, 2015). Per tant, bona part d'aquestes usuàries han de romandre o tornar als serveis socials:

El que sí que em preocupa és que la gent està treballant. Em diuen: "Traballo tantas horas, i em paguen 300 euros". És una pobresa laboral i no poden menjar (Ts23. E. I.).

D'una banda, aquesta citació demostra la posició crítica que algunes treballadores poden tenir davant del sistema socioeconòmic, i que va en línia amb els principis de justícia social de la professió (*lògica universalista*). Així mateix, apunta a una elaboració de les emocions ("m'indigna") que més endavant veurem que servirà a la professional per justificar intervencions que contradiuen la normativa oficial. D'altra banda, desmenteix el supòsit culturalista d'explicació de la pobresa que proclama l'existència d'una divisió entre unes persones "que van als serveis socials" i unes altres "que treballen". En efecte, per a moltes llars

les prestacions públiques d'assistència social continuen sent un recurs indispensable que suplementa altres fonts d'ingressos i de recursos o que permet subsistir durant fases crítiques del cicle vital (Leisering i Leibfreid, 1999).

En un context de falta d'ocupació, unes professionals que tendeixen a situar la usuària al centre de la seva intervenció han d'*informalitzar* els serveis socials bàsics. Mentre que les activitats d'economia informal ("sense contracte") són fortament sancionades per altres agències governamentals de protecció social, com són la Seguretat Social i el Servei d'Ocupació i Prestacions Estatal, els serveis socials simplement integren aquesta realitat en la seva intervenció:

Hi ha molts nigerians en el treball informal, molta gent sense passaport i viuen, i alguna cosa tenen. Economia submergida. [...] Potser la dona comença a treballar unes hores, però no els arriba pel pis i entre el que ells tenen i les teves ajudes concretes doncs van fent (Ts34. E. I.).

La urgència de la necessitat pot conduir a les treballadores socials a tractar d'ajustar els comportaments de les noves usuàries per maximitzar les diferents fonts de subsistència disponibles. Les professionals entenen que mantenir el marc de referència *oficial* de les usuàries per a l'obtenció de recursos (mercat laboral i d'habitatge regulat) resulta una entrebanc per a la intervenció. En canvi, les treballadores socials saben que l'economia informal pot ser el primer pas per generar un "cercle virtuós" positiu per a les capacitats individuals i els vincles socials que, en última instància, permeti l'accés a una feina amb totes les garanties (García i de Schampheleire, 2002). La citació següent mostra aquest aspecte, i a més inclou el treball ideològic de justificació d'uns comportaments allunyats de la norma oficial:

Jo aplaudiré a algú que li costa trobar, no té possibilitat d'un contracte i que es busca la vida, a diferència d'un altre que es queda a casa esperant el que li caigui. Més val que es busqui la vida. Per què l'he de castigar? No ho fa tot el món, inclosos els polítics més importants? Ara han sortit els papers de Panamà (Ts9. G.F.).³²

³² El Periódico / Barcelona, 2016.

El següent extracte de grup de discussió mostra com les necessitats peremptòries de les usuàries i la falta de recursos de fonts oficials provoquen que les treballadores socials incorporin (i transfereixin a altres col·legues) aquestes pràctiques, tant en la seva tasca diària, com possiblement en la seva identitat professional.

Ts9: Això ho fem tots [respecte a aconsellar a una usuària que deixi de pagar el lloguer, o a canviar el concepte al quan van destinades reglamentàriament unes prestacions d'urgència]. I quan una altra treballadora social et consulta, li dones aquesta solució. Li dius: "et dono la solució trampa".

[Aquesta asseveració ve confirmada de forma generalitzada per la resta de les participants.]

Persona entrevistadora: Ho veieu bé?

Ts24: No és si ho veiem bé o no, sinó que amb els recursos que tens intentes fer el millor que pots perquè aquella família, en aquell moment, tingui alguna cosa. No és que estigui bé o malament, sinó que és el que tenim. Potser es podrà fer diferent, doncs potser sí. Però ara això és el que tenim, i hem de poder jugar amb el que tenim.

Ts26: Gestiones la misèria. Per tant, no... ni moralment, crec que se'ns caiquin els anells per fer aquestes coses. [De nou, es percep un acord generalitzat.] Com la gent que té la llum punxada i aquestes coses.

Ts24: Ve la usuària i et diu: "Tinc la llum punxada, i tot punxat". Què els has de dir? "No ho facis"?

Ts19: No, perquè llavors ets tu qui té un problema.

Ts24: Què els dius? "Paga un lloguer" [respecte d'un usuari que fa una ocupació il·legal]? N'hi ha alguns que ja han llogat i que no ho han pogut pagar. Els ingressos són per menjar. Com ho gestiones això? Realment has d'obligar-los a buscar un lloguer perquè no puguin pagar-lo i als dos dies els facin fora? O has d'aguantar aquesta situació i pensar: "Bé, mentre estan aquí tenen un sostre i estan més o menys bé"? (G. F.)

En un context de constriccions, infringir les normes oficials pot resultar una estratègia racional per aconseguir els objectius de l'organització (exemple: atendre les necessitats de les usuàries) (Blau, 1963). Els serveis socials poden acceptar el mercat informal i il·legal per pal·liar la falta d'alternatives ocupacionals plausibles que a vegades es concentra en determinats territoris:

Punxen la llum, fan economia submergida. Diuen: "Vaig a buscar ferralla, venc en els mercats ambulants, ara m'énxampen i em foten una multa". És que no queda cap altre remei. És un barri amb poca formació. Gent amb poc marge per reaccionar, per reciclar-se una vegada la construcció ha fallat (Ts8. E. I.).

En el cas de l'habitatge, la falta d'oportunitats habitacionals procedents del mercat formal i de la mateixa administració ha propiciat igualment el desenvolupament d'un mercat informal (Torres, 2015). De la mateixa manera que passa amb els treballs no regularitzats, les treballadores socials reconeixen que, a falta d'altres alternatives, l'ocupació de l'habitatge és inevitable.

D'altra banda, les treballadores socials han d'adoptar estratègies d'autoprotecció per evitar que la institució sigui associada a aquests recursos no oficials. El següent extracte de grup focal il·lustra com les professionals defineixen hàbilment els límits d'intervenció professional amb relació a l'economia informal:

Ts7: [Fer servir l'economia informal] com un recurs més no, però quan veus que no hi ha cap altra cosa, els dius: "Mira, doncs buscat algunes cases per fer [per netejar]". Això ho he fet.

Ts26: Sí.

Ts9: Això sí, [nom de la T. S.], però dir "en tal necessita" i donar el nom i el telèfon d'un altre privat, jo això no ho he fet, això m'imposa respecte.

Ts7: Això no, però de forma general...

Ts5: Però hi ha centres de serveis socials que ho tenen...

Ts9: Al centre de [nom del barri], per exemple, van dir de posar un cartell d'anuncis amb...

Ts11: Sí, tant d'habitatge com de...

Ts9: ...em sembla que és una manera per informar, però no informes tu directament, és allà.

Ts19: Això ho fèiem al centre i hi havia un cartell que exposava, però en teoria era el centre cívic, i allà "s'oferia".

El context d'insuficiència de recursos propis de serveis socials també impedeix que les treballadores socials puguin exigir a les usuàries que tinguin un comportament social o moral impecable. Encara més, algunes professionals se serveixen de l'autonomia relativa dels serveis socials respecte d'altres agències de control social per preparar la usuària per tal que sigui capaç de mobilitzar uns recursos d'una manera que pot ser socialment i administrativament sancionable:

Hi ha gent que passa per un establiment públic per anar al lavabo i emportar-se un rotllo de paper higiènic [...] Gent que l'han enxampat desmuntant un inodor en un bar perquè necessitaven una goma perquè perdia aigua el seu. [...] Això és una organització davant d'unes necessitats. És un recurs, però és fotut, perquè és un recurs propi i autònom. En el fons, està bé, s'espavila. En el fons està solucionant una necessitat amb els seus propis recursos. Èticament reprovable, sí, però jo no soc ni el capellà de la parròquia, ni el mosso d'escadra, ni el propietari del bar. Jo soc el seu educador, val? Jo no valoraré moralment. I aquests nens tindran paper higiènic a casa perquè el papa i la mama s'han espavilat prou (Ts13. E. I.).

La permissibilitat professional amb aquests comportaments no representa *la inversió moral* de les normes socials dominants d'accés als recursos. En realitat, la institució desenvolupa de manera eficaç les seves mateixes funcions de control social a través de circumscriure les pràctiques il·legals a aquelles activitats que es consideren socialment menys lesives.

És una manera d'organitzar-se, de donar resposta a unes necessitats tan poc lesives com sigui possible: "No atraco una senyora que surt del supermercat, no entro en un bar... no faig un delictes flagrant, no atempto contra ningú" (Ts13. E. I.).

En efecte, l'escassa capacitat protectora de les prestacions de serveis socials empeny algunes treballadores socials a, com a mínim, *tolerar* aquests comportaments. Això no obstant, la treballadora social també pot *motivar* (de manera solapada) aquestes pràctiques il·legals quan valora que la falta de respostes institucionals a situacions de precarietat pot tenir conseqüències nefastes per la família (per exemple, davant del risc que un procés de precarització econòmica acabi per posar en risc la custòdia dels infants?). Aquesta forma de *resistència professional* resulta possible en un context institucional que proporciona autonomia professional i que s'amara del principi bàsic del treball social de defensar les persones vulnerables. A més, és possible que els sistemes del benestar del sud d'Europa, on tenen escassa legitimitat les normes institucionalitzades (Ferrara, 1996), ofereixin els recursos culturals per situar l'acció dels serveis socials (una mica) més enllà de la normativa oficial. No obstant això, com veiem a la citació següent, aquesta resistència es desenvolupa només en l'àmbit individual, segurament per falta de canals per institucionalitzar la protesta.

Li dic: "El que importa és que els teus fills puguin estar una altra vegada amb tu. La petita anirà a l'escola infantil, els altres al col·legi. Tramitarem el menjador escolar, menjador social, Creu Roja". Menjar no els faltirà. I mira, Sergi, la llum es pot punxar, l'aigua es pot punxar i un pis es pot ocupar. El que importa és el que importa. Jo no li puc dir "Ocupa un pis, punxa la llum". No l'hi diré mai, ja arribarà a la seva pròpia conclusió. Cal ser legal, però si la vida ja no t'ho permet... el que no pot fer és separar la família, un nadó de 10 mesos. L'administració pública no hauria tolerar això. Hauria de tenir una xarxa de recursos (Ts27. E. I.).

En definitiva, l'enorme desequilibri entre fonts oficials del benestar i les necessitats reals de les llars significa que els recursos oficiosos no són tant una opció professional com l'única alternativa a la misèria i la desesperació. Això no obstant, aquestes estratègies de supervivència curtplacistes impliquen el

risc de generar en última instància un “cercle viciós” on les usuàries queden atrapades en comportaments i en relacions socials precàries o marginals (Saraceno, 2002).

5.3.3. Els recursos socio-assistencials

Les treballadores socials consideren que els sistemes familiars i comunitaris, així com les franges inferiors del mercat laboral (formal i informal) són uns *recursos del benestar* més capacitadors que les organitzacions i els serveis destinats a l'assistència social. Aquest supòsit es basa en la convicció que les usuàries seran més autònomes si “es busquen la vida” i no han de recórrer als serveis socials o a les entitats del tercer sector. Això no obstant, l'actual saturació de les xarxes familiars i comunitàries i la falta d'oportunitats d'activitats remunerades orienten les pràctiques de les treballadores socials cap a recursos d'assistència social (prestacions en espècie, bonificacions, etc.) distribuïts des de diferents sectors del benestar. Durant la crisi, aquesta mena d'acció ha estat afavorida per l'increment de recursos interns dels serveis socials (exemple: ajudes d'urgència), així com per l'extensió i diversificació de formes institucionalitzades de suport econòmic i social en altres sectors públics i privats (Fresno, 2015). D'aquesta manera, organitzacions del tercer sector com Càritas o la Creu Roja han incrementat i diferenciat les seves prestacions i serveis i han augmentat el voluntariat. Igualment, diferents companyies privades amb ànim de lucre han introduït mesures socials tals com “els bonus socials” (companyies elèctriques i d'aigua), els “lloguers socials” (bancs) o els “menús gratuïts” (restaurants). Aquests canvis impliquen que les treballadores socials tenen la possibilitat de mobilitzar més recursos assistencials, així com forçar que altres organitzacions d'àmbit més generalitzat limitin les seves pràctiques abusives amb les llars empobrides (per exemple: bancs³³ i empreses energètiques³⁴).

Com s'ha vist anteriorment, el fet de convertir-se en “usuari” dels serveis so-

³³ Decret llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge.

³⁴ Llei 24/2015, de 29 de juliol, en matèria de pobresa energètica.

cials municipals pot suposar un primer pas dins d'una trajectòria social descendent. Doncs bé, la possibilitat posterior de rebre "beneficència" d'entitats com Càritas i la Creu Roja pot accentuar una deriva que pot ser socialment degradant. Una vegada més, la treballadora social és un agent actiu que tracta de debilitar les resistències identitàries de les noves usuàries a acceptar uns recursos que puguin pal·liar la seva situació de privació material:

Els de aquí [espanyols] ens diuen: "Aliments de la Creu Roja? I si me'ls dona el veí de baix, que és voluntari?". O tenen por que els vegin fent cua... esclar, hi ha totes aquestes pors. [...] Els dic que no hi ha més remei, i que ells han de decidir. Els dic que ho respecto, ho entenc, però el procediment per rebre els aliments és aquest. Si resulta que sou amics del voluntari... s'ha d'assumir [...]. La meva tasca és facilitar que acceptin que és la realitat que tenen (Ts22. E. I.).

Certament, el recent augment d'usuàries en serveis socials ha provocat una reducció de les atencions personalitzades i ha incrementat les tasques més administratives de tramitació de recursos (*gestió burocràtica*) (Ginesta et al., 2017). Això no obstant, aquestes professionals en ocasions poden desplegar les seves habilitats i capacitats fins i tot en les tasques més aparentement anodines. En certa manera, el que importa no és tant què, sinó com ho fan. Per exemple, la "informació" que les treballadores socials poden oferir a les usuàries pot incorporar una *gestió tècnica* basada en la mobilització de la usuària per tal d'obtenir una diversitat de recursos assistencials. La citació següent mostra el caràcter polifacètic de la intervenció professional en un context de vulnerabilitat relacionada amb situacions de separació de parella i de risc de desnonament:

Li he ofert el suport jurídic. [...] Ha de regular la seva situació, ara que se separa definitivament (el règim de visites, garantir una pensió). Ella respon que ell no podrà pagar, però jo li insisteixo que això ha de quedar regularitzat, ja reclamarem a la Generalitat o Hisenda: "Quan els papes no passen, és la garantia de pensió. Però necessitem que et moguis". I l'altra orientació que he fet és l'advocada del SIAD (Servei d'Informació a la Dona), que porta qüestions familiars. Però també l'he derivat a l'advocada [de serveis socials] perquè l'orienti pel que fa al tema d'habitatge (Ts17. E. I.).

La intensitat de la crisi durant els últims anys ha incrementat la pressió social perquè administracions i empreses mostrin una *responsabilitat social* més gran (Navarro, 2012). Això no obstant, aquestes organitzacions sovint no estan preparades per valorar el grau de necessitat de les llars i atorguen als serveis socials la funció de validar la vulnerabilitat de les famílies. D'aquest manera, cada vegada més els serveis socials adopten un rol de *certificació social*. Per exemple, l'empresa municipal de l'habitatge sol·licita un "informe social" per frenar el desnonament d'una família, o l'empresa municipal d'aigua demana que serveis socials li passi una llista amb les llars a què han de condonar els deutes. La citació següent exposa aquesta realitat, i alhora alerta del risc de què una professió que es basa en establir relacions de confiança adopti funcions de control social tan explícites:

Hi ha tota un seguit d'entitats, i amb aquesta paraula ho englobo tot, que han descobert els serveis socials com a gran font d'informació. I això de vegades no és coordinació. A mi m'emprenya. Que ens facin servir per això: "Com que vosaltres esteu a primera línia i teniu accés a una part molt privilegiada de la vida de la gent, que és la vida privada, la vida familiar, fins i tot...". En un gran percentatge entrem al seu habitatge i treballem amb la seva vida íntima. Doncs a mi m'emprenya que ens facin servir perquè som guardadores d'aquesta informació (Ts35. G. F.).

Certament, els serveis socials poden accentuar el seu caràcter residual perquè acaben assumint les funcions d'inclusió en els sistemes públics de salut, educació o ocupació dels col·lectius que pateixen més desigualtats (per exemple, a través d'ajuts econòmics d'assistència social per material escolar) (Fantova, 2015; Ginesta et al., 2017). Això no obstant, els abusos i els desavantatges que de vegades infringeixen altres institucions sobre les usuàries també poden propiciar pràctiques d'advocació (*advocacy*) que configuren el treball social des dels seus aspectes més empoderadors (Wilks, 2012). Això passa, per exemple, quan les treballadores socials avisen a les companyies energètiques que la Llei 24/2015 els impedeix tallar els subministres energètics de les usuàries. D'altra banda, resulta especialment dramàtic que les treballadores socials puguin veure's obligades supervisar els possibles comportaments excloents d'altres organitzacions bàsiques de l'estat del benestar:

Si no paguen les quotes, a l'escola pública no els donen el material escolar o les fitxes necessàries per fer els deures a casa. No poden anar a les excursions. Jo truco moltes vegades a l'escola. Té una visió que no és. Ells pensen que la gent no ho fa perquè no vol. Em diuen: "Qui no té 10 euros per pagar-ho?". I els responc: "Doncs hi ha molta gent que no els té. Aquests 10 euros els necessiten per menjar 4 dies" (Ts33. E. I.).

Com s'ha exposat en el capítol 1, el context del benestar espanyol no disposa d'un sistema de prestacions o de serveis que atenguin de manera global les necessitats de les usuàries i de les seves famílies, sinó que es conforma de diferents ajudes i recursos que presenten una articulació deficient (Laparra i Pérez, 2012). A més, les dificultats ocasionades pels buits i ineficàcies en l'atenció social s'agregen per la falta de publicitat de les prestacions i la informació confusa sobre els recursos. Tot això configura un espai d'ajudes socials tan necessari com incomprendible per les noves usuàries, i que fa imprescindible la mediació professional. En última instància, un aspecte important de l'"autonomia" que han d'assolir les noves usuàries pot consistir en el coneixement i la normalització dels "trucs" necessaris per optimitzar les (escasses) prestacions disponibles. Algunes treballadores socials poden assumir una espècie de rol d'*assessora financera*. Com indica la citació següent, això implica fer no només un treball cognitiu, sinó també moral, sobre la gestió eficient de l'economia domèstica:

Arriben aquí i en la primera entrevista estan molt avergonyits, a punt de no poder pagar la hipoteca. En un període de dos mesos ella [la usuària] també acabaria el subsidi. De forma molt directa, vam fer el plantejament: "Quan se t'acaba, fins quan preveus que podràs [pagar]? [Llavors tramitem] l'ajuda d'urgència de la "Gene", per impagament d'hipoteca. [...] El procediment és deixar de pagar la hipoteca dos mesos i quan el teu marit ja cobri el Prepara [prestació mínima de la Seguretat Social] llavors demanes l'ajuda de la "Gene". D'aquesta manera podreu demostrar que podreu seguir pagant la hipoteca i la "Gene" us donarà la prestació. I després et pago la llum, esclar la llum és tan cara, et desequilibra bastant". El mateix dia vam fer una programació de com anirien els propers 4 mesos. "Aquest mes et pago la llum, aquest el gas". Llavors la dona anava venint i m'anava dient. Arribava i deia: "Ara s'acaba el subsidi, què hem

de fer, fem alguna cosa?”. “No, tranquil·la, no passa res, no paguis ara, parla-ho amb els del banc, que no pagaràs. Treu el compte corrent del teu marit perquè no et treguin la hipoteca” [somriu]. Bé, són coses molt senzilles. Però ells no dominen (Ts27. E. I.).

La intervenció professional suposa sovint un pla amb les usuàries que integra despeses peremptòries, deutes assumibles, la combinació més eficient de les ajudes i prestacions possibles, la gestió del temps en els diversos pagaments per maximitzar els diners, o la negociació amb entitats bancàries o empreses energètiques. En realitat, *la picaresca* que les treballadores socials associen “a l’usuari de tota la vida”, el que es considera “integrat al sistema d’ajudes”, es reprova no tant per la picaresca, sinó perquè la consideren abusiva. Això no obstant, aquesta picaresca és equivalent al coneixement profund del sistema que tenen les treballadores socials i que es converteix en un instrument essencial perquè a que la “nova pobresa” s’adapti, a nivellen l’esfera material i d’identitat, al seu nou marc social d’oportunitats. En definitiva, les treballadores socials es veuen obligades a transitar pels límits normatius i l’ambigüitat moral per pal·liar situacions de misèria i desesperació.

Fins ara s’ha mostrat el treball informatiu, cognitiu i emocional que duen a terme les treballadores socials amb les usuàries per redefinir un nou entramat d’assistència social pública i privada que les ajudi a pal·liar necessitats econòmiques que semblen consolidar-se després de la crisi recent. Des del marc restrictiu dels serveis socials bàsics es tracta de configurar un nou context d’oportunitats que doni resposta a la privació i el desassossec que presenta la “nova pobresa”. A continuació, la mirada es dirigeix als efectes ambigus en termes d’inclusió social que comporten aquestes pràctiques de *readaptació social* de les famílies empobrides recentment.

5.4. Conseqüències socials

En aquests últims anys, les institucions públiques i privades han reorientat les seves actuacions per atendre les necessitats de les llars excloses del mercat laboral i del sistema de prestacions contributives més protectores. Un nou entramat institucional emergeix per a les llars que s’han empobrit durant la crisi.

Aquesta “nova pobresa” tendeix a rebre subsidis i/o fer treballs amb baixos ingressos que han de complementar amb altres prestacions (ajudes d'urgència, bons socials, beques menjador, etc.) i ajudes en espècies (aliments de la Creu Roja, etc.). Així mateix, aquestes famílies empobrides de vegades renuncien a bona part de la seva privacitat, benestar i seguretat pel manteniment d'“un sostre”, a través de la cohabitació, de l'ocupació, o de pactes sovint precaris i incerts de “lloguer social” amb els pisos que les entitats bancàries s'han apropiat. D'aquest manera, es redefeix el que havia estat caracteritzat com a l'*última malla de protecció social* (Arriba i Moreno, 2005). Com hem vist a les anàlisis precedents, aquesta cobertura material es complementa amb diferents processos de *readaptació social* que les treballadores socials es veuen forçades a dinamitzar per tal que les usuàries puguin manegar-se-les en les noves condicions socioeconòmiques. En última instància, aquestes pràctiques poden produir un nou equilibri funcional entre necessitats i recursos que mitigui la crisi social i humana. Això no obstant, aquest nou context ofereix poques possibilitats reals de capacitació i benestar social. Aquesta realitat, en part, desmitifica l'expectativa institucional de l'“autonomia” del usuari. D'aquesta manera, el temut *assistencialisme* es cola per la porta del darrere de la pràctica professional en els serveis socials que emergeixen de la crisi:

S'han acostumat. Fa 4 anys [per a les usuàries] era “no cobro ja els 800 euros, no puc pagar la hipoteca, em faran fora del pis”. I això era una gran ansietat. I ara tu veus una situació que és de 5 persones a la família, amb 400 euros i que d'aquí a 2 anys els faran fora [els lloguers socials s'estableixen en principi per dos anys]. Llavors, els dius: “Posem-nos a treballar! No ens podem quedar així, ara que han passat la crisi i aquell moment d'ansietat. Ara podem treballar altres coses”. Doncs ara resulta que la família no està receptiva perquè ja està més *tranquil·la*³⁵ (Ts30. E. I.).

Alguns estudis que han sorgit durant els últims anys sobre el “benestar” i la “felicitat” apunten que la inestabilitat i la inseguretat econòmiques poden generar un patiment social més gran que una situació més estable de relativa privació. Més concretament, la incertesa financera és negativa per al benestar

³⁵ Marcat en cursiva per part de la persona investigadora.

social ja que, en termes de “benestar”, la possibilitat de perdre els ingressos no compensa la possibilitat d’augmentar-los (BBC Radio 4, 2016). Aquestes troballes explicarien que el “conformisme” de les usuàries podria ser en realitat una estratègia per mantenir la seva salut mental. No obstant això, aquest “conformisme” també pot correspondre a un disseny de les prestacions que penalitza aquelles usuàries que accepten algunes de les feines precàries disponibles (“trampa de la pobresa”). Sovint, aquestes feines són temporals i incertes, produeixen problemes de conciliació familiar i exclouen temporalment les usuàries d’una prestació bàsica a la qual els hi costarà tornar a accedir una vegada les tornin a necessitar.³⁶

El procés de *rutinització de la pobresa* pot ser facilitat igualment per factors relacionats amb el territori més immediat (*neighbourhood effects*) (Musterd i Osterdorf, 2005), ja que un context generalitzat de pobresa pot reduir l’estigma que la sol acompanyar (Paugam, 2005):

Han perdut el pudor d’anar a serveis socials. [...] I les [famílies] que venen ara, que són noves, ja no ho viuen de la mateixa manera que abans perquè tot això ja li ha passat al veí (Ts23. G. F.).

Les noves respostes del context socioeconòmic i institucional també han produït aquesta espècie d’acceptació de la pobresa entre les mateixes treballadores socials (Enciso et al., 2016):

A mi també m’afectava al principi, jo em vaig involucrar tant al principi en tot el que eren els desnonaments, em semblava tan greu que algú perdés la casa. I això jo també ho he anat relativitzant, perquè la família em ve ara amb un desnonament, jo li dic, “Ja ho tinc, ja sé com funciona, no pateixis que no et quedaràs sense casa” (Ts23. G. F.).

Això no obstant, moltes professionals s’inquieten davant de la nova vessant *assistencialista* del treball social i del fet de no poder accomplir el seu objectiu professional, que és “capacitar” les usuàries per afavorir el seu benestar i les seves oportunitats:

³⁶ El nou ingrés mínim vital tracta de corregir aquest aspecte perquè permet i promou que es compagini l’ocupació amb la prestació (Reial decret llei 20/2020, de 29 de maig).

Discrepo que no tinguem recursos. Potser pensareu que dic una bajanada, però a mi em fa ràbia quan diuen que han augmentat el pressupost en serveis socials. Podrien augmentar el pressupost per fer polítiques per activar l'activitat econòmica, laboral. Això és el que organitza la vida d'una persona (Ts23. G. F.).

Des de la perspectiva professional, el context organitzatiu dels serveis socials promou el treball individualitzat i de poca col·laboració entre professionals. D'aquesta manera, no es produeixen les condicions perquè les treballadores socials despleguin el seu potencial de transformació social:

Nosaltres, quan veiem coses que són injustes, o que podem informar de coses, hauríem de tenir un lloc on exposar-ho. Per després fer projectes o decidir canvis. El problema és que ens ho quedem nosaltres individualment (Ts22. G. F.).

Algunes treballadores socials manifesten frustració perquè se senten part d'un entramat social injust:

És que hi ha famílies que no tenen ni la "pirimi" [RMI], viuen de quatre ajudes, de l'hort, estan d'ocupes i no paguen ni llum ni aigua. Perquè no ho poden pagar. Què pots entrar aquí a dir-los? Bé, insistir que els nens vagin a l'escola, però, esclar, van a l'escola sense material, i llavors no estan en igualtat amb els altres. I estem creant unes desigualtats cada vegada més grans (Ts24. G. F.).

Les treballadores socials que van començar la seva activitat professional a la dècada dels 80 van viure un context més favorable al *treball social crític* i a la intervenció comunitària (Bailei i Brake, 1975). El següent extracte de grup focal mostra la lúcida mirada d'una professional d'aquella generació sobre la funció social que poden dur a terme les treballadores socials en el context actual:

Ts26: Però resolen alguna cosa les ajudes d'urgència?

Ts19: Fan una contenció.

Ts26: Potser seria millor que aquesta gent, en lloc de contenir-se, es

rebel·lés, es plantés davant de les administracions. Què fem nosaltres? Al final som elements del sistema, mantenim les misèries.

Ts5: Tot i que els paguis la llum, es poden rebotar igualment, però a una família no la pots posar al límit.

Ts26: No estic d'acord amb això, perquè en el moment que tu els estàs solucionant, o els estàs pagant, estableixes unes relacions i unes dependències i unes barreres que no creuaran. Perquè, a més, els estàs educant que a través de demanar aconseguixin la subsistència, la misèria. I continuaran vivint en la misèria i amb la boca tancada.

En definitiva, l'actual marc institucional i socioeconòmic genera tensions entre les intencions de les treballadores socials i les seves pràctiques reals. Aquestes professionals es troben al centre d'una xarxa de recursos restringits i d'objectius dissemblants, que produeix conseqüències ambigües. D'una banda, les treballadores socials ofereixen una resposta pragmàtica a la privació i la desesperació d'unes usuàries que han vist com les proteccions i les satisfaccions que donaven per descomptat s'han esfumat. De l'altra, l'acció d'aquestes professionals tendeix involuntàriament a confinar les usuàries en un context social de desavantatges i incerteses, alhora que naturalitza noves desigualtats socials. Aquesta anàlisi apunta que l'acció dels serveis socials bàsics s'entronca amb unes dinàmiques socioeconòmiques més àmplies per constituir el que podrien ser nous espais socials de precarietat. La societat que emergeix de la crisi econòmica podria generar una creixent *zona gris* entre la inclusió i l'exclusió, on les conseqüències més estridents de la pobresa quedin mitigades, però que proporcionin escasses oportunitats i un benestar disminuït.

6

Gestió dels riscos socials

Aquest capítol analitza l'altre eix d'intervenció que configura el funcionament actual dels serveis socials: la gestió dels riscos socials amb la població que s'identifica "amb múltiples dificultats" (escasses habilitats socials, exclusió de les prestacions contributives, discriminació laboral i residencial, víctimes d'abús i violència, malalties mentals, etc.). Des de la crisi econòmica, l'acció dels serveis socials s'ha desviat, en part, cap a tasques "de contenció" perquè ha d'atendre unes persones que pateixen trajectòries consolidades de pobresa i de risc d'exclusió social en un context organitzatiu de retallades de prestacions i programes d'intervenció propis i d'altres sectors del benestar (Ginesta et al., 2017).

Quan la falta de recursos es combina amb les situacions d'usuàries que pateixen profunds desavantatges en els àmbits formatius, de salut, de treball, d'habitatge i relacionals, el context institucional pot accentuar la vessant paternalista del treball social (Jones, 2000). Les professionals han de gestionar en primera línia d'acció les tensions que deriven d'una doble responsabilitat. D'una banda, les professionals tracten de pal·liar les situacions dramàtiques de privació i malestar que les usuàries els presenten cara a cara. De l'altra, han de contenir uns riscos socials que s'encarnen en les usuàries, tot i que estan configurats per dinàmiques de desigualtat profundes. Aquesta contenció pot traduir-se en un increment de les pràctiques de vigilància i sanció d'aquells comportaments que es consideren socialment més lesius.

Aquest capítol mostra 4 àrees d'intervenció amb les usuàries "amb múltiples dificultats". Primer, s'exposa la dificultat i el conflicte que implica tractar d'implementar les prestacions socials amb finalitats d'"activació" quan no hi ha possibilitats realistes d'ocupació. Segon, s'analitza com les professionals poden tractar de reorientar les pautes de consum de les usuàries perquè siguin més eficients en la satisfacció de les necessitats que es consideren bàsiques. En tercer lloc, es mostra com la falta de recursos efectius d'inclusió pot afavorir les pràctiques manifestament orientades cap a la protecció a la infància. Finalment, s'analitza com les intencions professionals d'igualtat de gènere, de protecció i de capacitació de la dona, quan passen pel filtre institucional, poden resultar insuficients o bé forjar projectes vitals inadequats a la realitat i la voluntat de les usuàries.

6.1. Contraprestacions per a la inserció

Tal com s'ha vist al capítol precedent, les treballadores socials tendeixen a considerar que les prestacions econòmiques han de promoure una "corresponsabilitat" que afavoreixi l'agència de les usuàries en les diverses facetes de la seva vida. En el cas de les usuàries amb un perfil definit com a "multiproblemàtic", s'incrementa la percepció del risc que una intervenció social basada fonamentalment en les prestacions econòmiques generi, en última instància, passivitat i dependència de les prestacions públiques ("assistencialisme") (Saraceno, 2002). En aquest sentit, la citació següent mostra que les treballadores socials poden percebre els serveis socials actuals com una realitat que atrapa i limita les usuàries.

Les ajudes, perquè siguin valorades, la gent hauria de fer alguna cosa a canvi [...] Que la gent visqui d'ajudes no és una solució. Cal que ajudem la gent a ser autònoma i a empoderar-la. Com a pares, com a treballadors, perquè no hagin de dependre de nosaltres. Hi ha molta gent que depèn de nosaltres, des de fa anys. Estan acostumats a viure d'ajudes i crec que no és la solució (Ts31. E. I).

Com s'ha vist al capítol 3, els barris més empobrits produeixen una forta demanda de prestacions de serveis socials. En aquest context, les treballadores

socials tenen encara més limitacions per desenvolupar intervencions socials de capacitat de les usuàries. A continuació, la professional expressa lúcidament com la seva pràctica es pot desfigurar pels aspectes organitzatius (falta de serveis, pressió assistencial, espais descontextualitzats d'intervenció, treball descoordinat amb altres agents del territori) (Llobet, 2010):

Aquí al despatx es difícil, a diferència del treball comunitari. Aquí és com al metge: "L'ajuda, la recepta. I em prenc la medicació. Gasto els 150 euros en menjars i fins a una altra ocasió". És una relació... és un rotllo. Tenim un gran volum de casos, però no pots aprofundir en res. És que físicament jo tinc la sensació que estic tancada (Ts31. E. I.).

Al capítol anterior, s'ha mostrat que les treballadores socials poden desenvolupar pràctiques hàbils perquè els malestres i les incerteses de les usuàries no impedeixin una relació d'ajuda. Per exemple, no qüestionen bruscament els significats i les identitats inicialment proposades per les usuàries (Goffman, 1974), sinó que construeixen la intervenció socioeducativa a partir d'aquests. Això no obstant, davant d'usuàries que s'oposen als supòsits d'intervenció establerts per la institució, les treballadores socials poden desplegar estratègies explícites de coacció (Anderson, 1999). A la pràctica quotidiana dels serveis socials, fins i tot treballadores socials com la Ts31, que coneixen els límits estructurals de la intervenció, es veuen abocades a fer ostentació de la seva posició relativa de poder per tractar d'implementar algun tipus de dinàmica de corresponsabilitat en la gestió de les prestacions. La citació següent mostra la cruesa i el cost humà, professional i institucional que aquest desplegament de *violència simbòlica* (Bourdieu i Wacquant, 1994) pot comportar:

L'altre dia vam tenir un ciri amb una parella. Només els va faltar asseure's aquí i tramitar-se ells mateixos les ajudes. Perquè sabien el que els corresponia en tal data. Em deien: "Als dos mesos m'ho reactives [la renda mínima d'inserció]. De la Creu Roja, em demanes per la roba dels nens". Era tot així, era el pack complet, com si arribes i vas demanant el menú. I tu dius: "Sí, molt bé, tens [dret] per papers, perquè m'ha dut tota la documentació, i no tens res, ni un duro. Però bé, per la teva part, què has fet per canviar això? De quina part t'has responsabilitzat? No tens roba, llet, etc. Però tu, per la teva part, no vas acabar l'ESO, des dels 16 anys

que podies haver-te postat a treballar". A més, ho vaig calcular, i només havia treballat un mes de cent i escaig mesos. Quan els vaig dir allò, ella em va dir: "Ets molt dolenta, molt filla de puta". Hi ha aquestes situacions de gent que diu: "jo tinc dret", però cap obligació. Normalment no hi ha un enfrontament directe. Hi ha gent a qui l'hi dius i no torna a venir. Per exemple, el cas d'una família a qui pregunto: "Què passa amb la nena de 12 anys? Com és que no va a l'escola?". I llavors em "posen la cara" i em diuen: "Ja saps, la regla, els dolors". Més endavant, quan truco a l'institut i em diuen que la nena no hi va, els dic: "Mira, tenia una ajuda preparada, però igual que vosaltres teniu uns drets...". Aquesta nena, el dia de demà és carn de serveis socials. Els dic: "Oi que ho passeu malament, oi que no us agrada aquesta situació de dependre del fet que jo us doni alguna cosa? Voleu això per a la vostra filla? Que als 12 es quedi a casa, als 15 es casi i als 16 ja em vingui a demanar, i visqui com pugui, com a màxim fent neteja?". Doncs no han tornat a venir (E. I.).

Com mostra la citació anterior, les intervencions que es perceben com a opressives o inútils poden provocar un efecte dissuasori en les usuàries (Strier i Binyamin, 2010). Així mateix, els conflictes i les desatencions que es deriven d'aquestes relacions tenen costos en termes d'identitat professional, de desgast emocional i fins i tot d'inseguretat física (Ginesta et al., 2017).

Generalment, la pràctica de les treballadores socials combina la *gestió burocràtica* de les prestacions amb un sentit professional de millorar les condicions d'inclusió social de les usuàries. Això no obstant, la distància que hi ha entre les dificultats que afecten aquesta població i els recursos de la institució produeix pràctiques ambivalents que poden accentuar la dimensió de control social que en ocasions se li atribueix al treball social (Sarasa, 1993). A continuació, la treballadora social exposa una pràctica on combina la gestió d'una prestació amb estratègies implícites de coacció per la inculcació d'uns hàbits que pretenen millorar el funcionament social de la usuària:

Amb les "Pirmis" apliquem criteris matemàtics. Tu sumes, restes, mirem les despeses, els ingressos, i tal i tal. I comences a veure que li tallaran tal i tal [els suministres d'electricitat, gas i/o aigua]. I fas l'ajuda i ja està. Tampoc et plantejges gaire més. Sí que els exigim en els últims temps,

entre cometes, que t'acreditin de quina forma ells posen de la seva part. Tenim un full de registre dels llocs on han anat a buscar feina. Un mica de control en aquest sentit. Després comproves que els nens estan bé, que estan escolaritzats i que van a classe. Els dius: "Tu saps que de la mateixa manera que hi ha uns drets, hi ha unes obligacions. Tinc el deure d'ajudar-te perquè soc un servei de la ciutadania, però tu com a membre també..." (Ts32. E. I.)

D'altra banda, les professionals destaquen que les prestacions econòmiques de serveis socials s'han dignificat a través del nou mètode de targetes per comprar al supermercat que presenten un disseny similar a les de crèdit. Aquest sistema representa un avenç perquè evita l'*estigma* que tradicionalment ha suposat anar a buscar la bossa de menjar a les organitzacions de caritat (Chase i Bentabia-Kiomuhendo, 2015). No obstant això, condicions organitzatives com la falta de temps per establir relacions de confiança amb les usuàries i les dinàmiques de selectivitat de les prestacions continuen promovent pràctiques potencialment humilants. Com mostra la citació anterior, està normalitzat que les treballadores socials comprovin el nivell de "corresponsabilitat" de les beneficiàries de prestacions a través que aquestes els presentin de forma regular un full amb les firmes de cada una de les empreses on han deixat el currículum. És possible que des de serveis socials simplement s'hagi reproduït una pràctica habitual en altres organitzacions públiques de prestacions (per exemple, en el Servei d'Ocupació Públic i Estatal amb els subsidis d'atur). No obstant això, l'extrapolació d'aquesta pràctica pot obviar que l'ostentació de la condició d'"usuàries de serveis socials" comporta vergonya i risc d'estigmatització (Paugam, 2002).

La citació següent expressa la falta de recursos personalitzats per atendre dificultats complexes i la presència de mesures d'inserció estandarditzades i manifestament ineficaces (van Berkel i van Der Aa, 2012).

La sensació general és que la gent no compleix els plans de treball. O que hi ha gent que ho fa perquè ho ha de fer. Miren ofertes, però ho fan del revés, no les miren. Des del Servei Municipal d'Ocupació i de la Creu Roja ens arriba que els diuen: "Escolti, senyora, té la fulla del revés, com a mínim, posi-la bé". A Creu Roja ens van dir que havien estipulat un temps

mínim de mitja hora abans que firmessin que la persona havia estat mirant ofertes i així se'n pogués anar. És que això no s'hauria ni de dir. Es veu que havia gent que pujava i demava que li firmessin ja per anar-se'n. És per dir-los: "No, queda't, dissimula una estona" (Ts34. E. I.).

De totes maneres, no s'ha d'infravalorar que la mirada professional tendeix a configurar les necessitats de les usuàries com a multidimensionals (Lister, 2004). Per tant, l'exigència de determinades contraprestacions pot resultar ineficaç per a la inserció laboral (almenys, a curt termini), però poden afavorir altres disposicions socials beneficioses (organització del temps, adquisició de competències bàsiques, socialització en nous entorns, etc.).

Tot i les intencions socioeducatives que poden orientar la pràctica de les treballadores socials, les usuàries poden percebre que amb aquestes mesures se'ls atribueix a les seves capacitats i actituds individuals la impossibilitat de trobar una feina que el context els nega. Les usuàries poden llavors mobilitzar estratègies de resistència als comportaments i les definicions que tracten d'imposar-se des dels serveis socials (Wright, 2012). Per exemple, poden representar una espècie de *paròdia de la inserció* ("llegir el full del revés"), que, alhora, confronta obertament les exigències de les treballadores socials. En última instància, les contradiccions organitzatives poden produir unes tensions entre professionals i usuàries que afavoreixin les relacions antagonistes i infantilitzades basades en el control.

D'altra banda, l'empatia que les treballadores socials de vegades senten cap a les usuàries definides "amb múltiples dificultats" no sol anar acompanyada d'una intervenció socialment transformadora. En part, les pràctiques de les treballadores socials poden configurar-se des d'una mirada condescendent a causa de: un context organitzatiu que individualitza les desigualtats socials ("entrevistes individuals", "expedients familiars", "ajudes d'urgències personals") (Strier i Binyamin, 2010); el domini en la professió de metodologies d'intervenció centrades en factors personals i familiars (Fernández, 2015; Rodríguez i Mancinas, 2017); i el context ideològic més ampli de responsabilització individual de les desigualtats socials (Zamanillo, 2018). La citació següent mostra una certa empatia cap a la usuària alhora que se silencien les condicions socioeconòmiques i culturals de desigualtat i d'opressió:

També intento posar-me al seu lloc. Potser en la seva situació jo faria el mateix. Si joestic aquí ha estat per les experiències que he tingut. O per la gent que m'envolta. Però si aquesta família no ha tingut mai aquesta oportunitat d'estar amb algú i sempre ha viscut en un mateix cercle, amb la mateixa dinàmica, és fàcil que estigui així (Ts34. E. I.).

Al capítol 5 s'ha mostrat que, més enllà dels requisits formals de les prestacions, les necessitats extremes que presenten les usuàries fa que les treballadores socials sovint ometin que les usuàries obtenen ingressos complementaris a través d'ocupacions informals (García i de Schamphelre, 2002). Això no obstant, l'"autonomia professional" de què disposen les treballadores socials individualment pot conduir al fet que algunes professionals prioritzin la vessant més *legalista* de la seva professió i apliqui de forma estricta els criteris d'accés a les prestacions (en lloc de la *realista*, que al·ludiria a la impossibilitat de viure únicament de les prestacions dels serveis socials). Aquesta orientació denota una preocupant ingenuïtat d'algunes professionals que, a la pràctica, podria dificultar les estratègies de combinació d'ingressos de diferents fonts que la majoria de les usuàries han de fer per sobreviure.

Treballaven en negre. T'ho deia la gent del barri. Tu els deies: "Estàs cobrant la 'Pirmi' i tu has de fer cursos. Tant més de què. Si no, jo informo que tu no fas res. I si tu no fas res, te'l tallaran". [...] "Em demanes ajudes?" "No, no es poden fer més, ja cobres la 'pirmi', amb això t'has de apanyar". Hi ha gent que et diu: "Treballo quatre hores a la setmana netejant una escala". Llavors fas una declaració jurada, l'envies i ja li resten [la quantitat proporcional de la prestació]. La gent que no té res a amagar t'ho diran i punt (Ts4. E. I.).

En efecte, l'anàlisi empírica dels serveis d'assistència social pública de diferents ciutats europees ha demostrat que les prestacions econòmiques no provoquen la "dependència de les ajudes" *per se* (Saraceno, 2002). En realitat, les usuàries romanen més temps ateses per serveis socials als contextos familiars del sud d'Europa, on les prestacions són tan insuficients que les persones han de complementar aquests ingressos amb ocupacions informals que no ofereixen oportunitats d'integració social i laboral.

6.2. Pautes de consum

Les prestacions econòmiques dels serveis socials no cobreixen les diverses necessitats de les usuàries perquè són insuficients i puntuals (Arriba i Moreno, 2005). Aquesta limitació del context organitzatiu i el caràcter condicional de les ajudes econòmiques afavoreixen pràctiques que de vegades pretenen corregir les pautes de consum de les usuàries perquè maximitzin la satisfacció de les seves “necessitats bàsiques”. Aquest tipus de pràctiques socioeducatives es concreten a través d’una prestació econòmica que es basa en la *categoria administrativa* (Dubois, 2015) d’“aliments frescos”, que comporta una revisió rutinària d’extractes bancaris i tiquets dels supermercats:

El concepte d’“aliments frescos” [categoria administrativa amb què s’ha tipificat una prestació econòmica específica] no el coneixen, de vegades compren pizzes, cosmètics, [...]. Els dius que això no és la prioritat (Ts34. E. I).

En efecte, el context dels serveis socials bàsics i l’orientació socioeducativa de la professió facilita que determinats consums de les usuàries (per exemple, determinada vestimenta i maquillatge, o visites a les cafeteries) es defineixin com a ostentosos o superflus, perquè es considera que desatenen les necessitats fisiològiques més essencials. Aquestes despeses poden ser qualificades d’indulgents o, en el millor dels casos, fruit de la ignorància. El primer supòsit més punitiu s’aplica més a les usuàries “amb múltiples dificultats” i el segon, més condescendent, a la “nova pobresa”. D’aquesta manera, la pràctica del treball social pot orientar-se a la inculcació d’unes disposicions que combinin aspectes de racionalització de la despesa i de moralització del consum.

Si bé és cert que les treballadores socials poden incorporar una crítica a la societat consumista (Bauman, 2007) a través d’aquestes pràctiques de prioritització de despeses, aquest tipus d’intervencions també podrien basar-se en supòsits científics equivocats, però que són àmpliament acceptats (Bourdieu i Wacquant, 1994). Per exemple, podrien derivar d’una interpretació reduccionista de la teoria de la jerarquia de necessitats humanes de Maslow, que s’ha pogut transmetre en algunes universitats de treball social. La consolidació i

imposició d'aquestes intervencions impliquen el risc de produir un nou punt cec institucional, que desatengui les necessitats psicològiques (per exemple, reducció de l'ansietat a través d'un "caprici", o millora anímica a partir d'una aparença millor) i relacionals (adquirir productes dels que permeten l'accés a determinades relacions socials) (Ridge, 2010).

Aquest tipus d'intervencions que, en part, imposa l'organització a través de com configura els seus recursos (per exemple, prestacions per "productes frescos") pot produir contradiccions amb els principis d'igualtat i dignitat de la professió. Les professionals poden haver de desplegar un treball ideològic per acomodar aquestes pràctiques que, en ocasions, consisteixen a projectar les seves pròpies capacitats (i circumstàncies) en aquelles de les usuàries (Bourdieu, 1977). La citació següent mostra aquest mecanisme de legitimació de les desigualtats, així com una esperançadora (però poc freqüent i, potser, poc elaborada) potencial deconstrucció:

Ts12: [Respecte a usuàries que "esmorzen al bar cada dia".] Això no ho entenc. Jo he tingut èpoques en què no tenia diners i no me n'anava amb els amics, perquè considerava que no.

Ts27: Però tu has tingut una altra educació, jo he tingut una altra educació. Jo no em puc comparar amb molta gent.

Això no obstant, en ocasions, la realitat de les necessitats multidimensionals de les usuàries i la reflexivitat de les treballadores socials poden prevaldre davant dels marcs mentals que les formes organitzatives tendeixen a imposar. Algunes professionals poden considerar que una intervenció raonable consisteix en el fet que les usuàries incorporin progressivament hàbits de consum més beneficiosos i sostenibles, però que també gaudeixin de la "normalitat" que suposa adquirir certs productes o fer servir certs serveis.

És una cosa molt grossa que la gent estigui esmorçant al bar? No. Al final és vida social, que també és necessària. Però és important baixar [a la realitat de les usuàries] i que tinguem clar què és el que estem fent (Ts13. E. I.).

En aquest sentit, les pràctiques socioeducatives de les treballadores socials amb relació a les pautes de consum poden únicament cenyir-se a orientar

algunes usuàries perquè optimitzin els recursos de què disposen (per exemple, els recomanen comprar el pollastre sencer i no per parts en safates). En aquesta línia, les treballadores socials manifesten que seria positiu que les usuàries de serveis socials fessin cursos bàsics de cuina. De fet, se sap que algunes ONG que gestionen bancs d'aliments han introduït aquesta mena d'activitats per a les seves beneficiàries. Cal dir que els centres cívics, que són serveis municipals ubicats a cada barri de la ciutat, disposen de cuines totalment equipades on la ciutadania té la possibilitat de fer cursos de forma subvencionada. Això no obstant, les usuàries de serveis socials no es beneficien d'aquests recursos municipals a causa probablement de l'escassa coordinació entre les diferents organitzacions municipals.

6.3. Habilitats parentals

El fet que els serveis socials bàsics assumeixin de manera simultànea les funcions d'assistència social i les de protecció del desenvolupament i de la integritat de la infància influeix decisivament en algunes intervencions amb les usuàries considerades "amb múltiples dificultats". En tant que les opcions professionals depenen dels recursos i dels aparells administratius disponibles (Brodkin, 2007), si no hi ha prous suports econòmics o socioeducatius, certes pràctiques dels serveis socials bàsics poden derivar cap a intervencions de control dels comportaments de les mares i pares usuàries.

Certament, les treballadores socials identifiquen que altres serveis públics del territori poden generar dinàmiques d'exclusió que limitin les oportunitats i el benestar de la infància:

Les dificultats que hi havia en aquella escola, no només a nivell dels nanos, sinó estructurals, a nivell de l'escola. [...] Nens amb 12 anys, a l'institut, que eren pràcticament analfabets, que lògicament estaven exposats al fracàs absolut. I a l'escola no sé ben bé què hi passava, hi havia com una desorganització tremenda, és que era un mal ambient, era una crispació, sempre hi havia nens castigats als passadissos (Ts18, E. I.).

Això no obstant, la falta d'instruments efectius per proporcionar unes experiències escolars més positives, i un context socioeconòmic i ideològic que

promou desigualtat i estigmatització, afavoreix que les explicacions de les dificultats educatives dels infants puguin orientar-se en última instància cap els suposats “dèficits parentals” dels progenitors (Gillies, 2005).

En la seva iniciativa per lluitar contra els desavantatges durant la infància, la Comissió Europea (2013) recomana limitar la condicionalitat de les prestacions familiars bàsiques, així com avaluar el possible impacte negatiu de les possibles penalitzacions. Això no obstant, les treballadores socials poden finalment accentuar aquesta condicionalitat a través de centrar la seva acció en les suposades actituds dels progenitors. Això es deu, en part, a l'escassetat d'alternatives d'intervenció: un treball individual amb la família (i no, per exemple, en xarxa amb altres serveis o d'*advocacia*); la falta de serveis socioeducatius complementaris; i l'escàs poder de negociació o de reclamació de les usuàries. La citació següent mostra que aquest ús de la coacció en la gestió de prestacions bàsiques pot accentuar-se en grups socials que s'ha demostrat que pateixen pràctiques de discriminació als sistemes educatius formals (García i Carrasco, 2011):

El tema de l'escola no és important [per a determinades usuàries]. El tema de l'absentisme és horrible amb els marroquins. I amb els gitanos ni t'explico. [...] I fas servir l'amenaça: “O et poses les piles, o et trec la ‘Pirmi’ [RMI]” (Ts30. E. I.).

D'altra banda, els serveis socials tenen encomanada legalment la missió següent: “Valorar l'existència d'una situació de risc i promoure, si escau, les mesures i els recursos d'atenció social i educativa que permetin disminuir o eliminar la situació de risc buscant la col·laboració dels progenitors o dels titulars de la tutela o de la guarda”.³⁷ Mentre que des de serveis socials s'identifiquen sovint situacions que poden perjudicar la infància (absentisme escolar, alimentació inadequada, etc.), les seves famílies es troben molt sovint en situacions extremes de manca d'ingressos estables, o han de residir en habitatges ocupats, i sense suport econòmic o psicosocial (Sánchez, 2020a). Les situacions d’“infància en risc” solen ser extremament complexes, on es

³⁷ Article 103.1 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats a la infància i l'adolescència.

barregen dificultats econòmiques i de capacitats familiars. En canvi, el context organitzatiu proporciona uns dispositius legislatius i administratius que, en un context de falta de recursos econòmics, pot afavorir que molts dels símptomes dels desavantatges socials dels progenitors es reconfigurin com a productes d'actituds i comportaments personals (Brodkin, 2015). Això ho afavoreix un dispositiu administratiu i legal contundent: els serveis socials tenen assignada la funció d'obrir un "expedient de risc" individual en la situació que "el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es vegin limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar".³⁸ Aquesta mesura pot implicar un pla d'intervenció socioeducativa i una supervisió dels comportaments i actituds dels progenitors. Aquest dispositiu permet que la institució defineixi la dificultat ("risc") de forma unilateral, reduint la possibilitat que les professionals impliquin les famílies en una relació de corresponsabilitat activa:

Un expedient de risc et dona un cert marge. Quan tu comuniques que tens un expedient de risc a la família, llavors tens aquesta instància per comunicar-los: "Senyors, m'acaba d'arribar aquest expedient de risc dels seus fills, obert per l'administració de la Generalitat". Els hi expliques a un nivell molt bàsic: "La Generalitat és la mama de tots els nens que viuen aquí. Vinguin de Colòmbia, siguin esquimals, tant els és. Mentre visquin aquí, la mama és la Generalitat, per sobre de tot, fins i tot de les seves mateixes mames. Literalment. [...] La Generalitat diu que els seus fills estan en risc i jo he de respondre a la Generalitat, jo tinc l'obligació de fer un informe en un temps determinat i he de dir si hi ha risc, si hi ha desamparament, si es pot tancar l'expedient, explicar quines mesures crec que cal adoptar. Per això, necessito la vostra col·laboració" (Ts13. E. I.).

En definitiva, les formes de control i d'intimidació afavorides pel context institucional entronquen amb les lògiques de segregació econòmica i per ori-

³⁸ Article 102.1 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

gen més amples que afecten determinades classes i grups socials.³⁹ Delegar la responsabilitat institucional última de la protecció de les necessitats i el benestar de la infància a les treballadores socials dels serveis socials bàsics pot significar castigar l'economia de les famílies més desprotegides (possible retirada de prestacions) i supervisar i amenaçar el seu rol de progenitors (possible obertura d'un "expedient de risc"⁴⁰). Aquesta realitat institucional pot enfosquir i distorsionar les pràctiques més inclusives que les treballadores socials emprenen de forma quotidiana amb les usuàries amb més dificultats personals i socials i que, en els casos més extrems, poden suposar la protecció de la infància contra els maltractaments físics i psíquics i els abusos sexuals o econòmics.

6.4. Capacitació i protecció de la dona

Uns serveis socials amb prestacions altament selectives i orientat de manera curtplacista al fet que les usuàries sobrevisquin de les feines precàries accentua les desigualtats de gènere (Orloff, 1996). En efecte, les dones que han d'assumir la responsabilitat dels treballs de cura i domèstics veuen limitada la seva ocupabilitat. Això no obstant, aquesta dificultat afegida tendeix a invisibilitzar-se en uns processos d'accés a les prestacions que, com hem vist, sovint es fonamenten en el compromís de les usuàries a trobar feina. Això limita la capacitat que des de serveis socials s'ajudi les dones que pretenen deixar de dependre econòmicament dels parents o abandonar les seves parelles maltractadores (Morgen i Maskovski, 2003). A continuació, es mostra com les treballadores socials tracten de resoldre, a la pràctica, les tensions que

³⁹ En aquest sentit, els barris més empobrits de la ciutat acumulaven el 58% dels infants atesos pel servei municipal especialitzat en protecció de la infància (Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència) el 2013, mentre que aquests territoris només contenien el 32% del total de població.

⁴⁰ Aquesta realitat s'il·lustra amb el següent relat d'una mare de Tarragona amb 5 infants petits, sense feina i sense prestacions de rendes mínimes i que ocupa un habitatge: "Elles [les treballadores socials] diuen: 'que [els nens] vagin bé al col·legi, que vagin al metge, que tot estigui bé'. Si jo no vull la 'pirmi' [és a dir, viure de' una prestació amb l'RMI]. Si jo no en trobo [de feina] perquè no en trobo, doncs collons, fiqueu-me en algún lloc. Tot i que cobri 300 euros al mes. Tant me fa, tu saps què són 300 euros a casa? Jo faig malabarismes" (Sánchez, 2020a).

es produeixen entre la realitat d'aquest marc organitzatiu d'intervenció i els principis professionals i legislatius de protecció i empoderament de la dona.

6.4.1. Igualtat de gènere i veu de la usuària

Sovint, les treballadores socials consideren que les necessitats de les usuàries són causades en part per càrregues i lleialtats familiars desproporcionades que tenen el seu origen en l'obediència a la figura del marit o del pare. La intervenció social pot llavors tractar de presentar i legitimar un projecte de vida alternatiu que proporcioni més autonomia i benestar a les usuàries. La citació següent mostra aquesta pràctica alhora que apunta que les professionals podrien identificar aquesta mena d'intervenció més sovint amb determinades dones immigrades (Morian, 2015):

Una noia marroquina que vivia aquí, ja feia anys que era aquí, però els pares la van casar quan va fer 15 o 16 anys. I va venir fa un mes o així, que estava embarassada del tercer fill. Doncs sí que la vaig orientar, la vaig assessorar, la vaig renyar. No sé, una mica tot. Li vaig dir que quan tingués el tercer fill, vigilés. Que tot aniria bé, però que després posés mitjans per no tenir més fills, com a mínim durant una temporada. Que té 22 anys. No té 30 o 40 anys. La noia va marxar plorant, no sé, per haver-ho dit. La setmana passada va tornar. Va plorar i va dir que l'havia fet reflexionar [...] Li vaig dir "potser he estat molt dura, molt estricta" i ella diu "és que ningú em diu això". [...] Em diu que [el marit] no li deixa prendre anticonceptius. Jo li dic: "Doncs, enganya'l, que tens 22 anys" (Ts34. E. 1).

Aquesta intervenció no només requereix d'arguments raonables, sinó que pot necessitar d'un intens *treball emocional* (Hotschild, 1979) de desestabilització de les categories cognitives i valoratives que han estat interioritzades durant la socialització primària (Berger i Luckman, 1988). D'altra banda, a més d'aquests recursos relacionals, la institució disposa d'instruments materials per afavorir aquesta transformació de la dona. La següent citació mostra aquesta realitat, alhora que interpel·la sobre els possibles conflictes ètics que podrien quedar enterrats sota la necessitat de resoldre les necessitats immediates de les usuàries:

Hem anat treballant, però quan sembla que ho tens, que el nen ja va a escola, es queda embarassada d'un altre nen! Ella diu que és casualitat, que ella només buscava la nena, els altres tres, no. Diu que no té cap mètode, perquè com que no té parella... ara sí. L'última vegada, quan va tenir aquest ja li vam dir. Ja es va posar el DIU, ja li vaig fer tot el... Li vaig demanar l'informe, i ja el té posat (Ts30. E. I).

En definitiva, aquestes pràctiques configuren una definició unívoca de la "igualtat" que, en última instància, podria imposar la institució perquè no existeixen recursos per afavorir trajectòries d'emancipació femenina adients a les diverses realitats personals, socials i culturals.

6.4.2. Protecció contra la violència masclista

Quan hi ha risc evident de violència de gènere, el marc institucional garanteix formalment que les dones (i els seus infants) rebin suport econòmic, d'allotjament i psicosocial per part dels serveis socials bàsics.⁴¹ La pràctica de les treballadores socials pot llavors desplegar pràctiques d'*acompanyament* que proporcionen protecció i empoderament (Matulic et al., 2019). Certament, davant d'una situació de risc de violència de gènere, les treballadores socials poden tractar de desplegar un pacient treball de proximitat i de suport emocional que aspiri a l'objectiu que la dona acabi abandonant la parella. No obstant això, a la pràctica real dels serveis socials bàsics, la presa de consciència de la usuària pot revelar-se insuficient per allunyar-la del maltractador, perquè no disposa de seguretat material ni d'opcions vitals factibles (Moriana, 2016).

[La usuària] diu que reconeixia que tenia moltes incapacitats i que no sabia què fer per separar-se. I veus que potser aquest és un punt de partida per treballar. Dius: "Farem això o això altre". Però després veus que no. A l'endemà et ve amb la mateixa història de sempre. Li fas veure l'edat que té, que té uns fills que valen molt, que potser es mereix ella una segona oportunitat, no ja com a mare, sinó com a persona, que pot aspirar a alguna cosa millor, que no sigui confor-

⁴¹ Llei 5/2008 del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

mista. I quan els toca la fibra es motiven, però quan surten d'aquí ja topen amb la realitat que tenen i diuen: Per a què? És complicat (Ts17. E. I.).

Això no obstant, el marc ideològic més ampli pot imposar unes explicacions culturalistes de la desigualtat de gènere (Moualhi, 2000) que, en ocasions, enterboleixen el discurs i la pràctica professional. Aquestes explicacions podrien, en última instància, ocultar les insuficiències del context institucional per atendre les necessitats de col·lectius específics:

Si amb una persona de 40 o 50 anys, que a nivell cultural li han inculcat "això és així, tu has de fer així i serveixes per a això". Arriba aquí, està en un altre lloc, però el seu cercle és el de sempre. Una senyora que ve amb els fills, reagrupada, analfabeta... amb ella oblidat de treballar temes d'autonomia. És tan fort, no només a nivell religiós, sinó de pressió de l'entorn (Ts4. E. I.).

El fet que les intervencions institucionals contra la violència de gènere se centrin (i pesin) únicament sobre la dona (Maiock et al., 2015), juntament amb la consideració que la violència de gènere té efectes evidents a la infància (Unicef i TBSI, 2006), resulten dos factors que podrien conjugar-se de forma dramàtica en el context dels serveis socials per accentuar les pràctiques restrictives sobre determinades usuàries. La citació següent expressa de forma preocupant la fina línia que pot separar una intervenció de suport a una dona víctima de violència de gènere d'una amenaça a la seva funció i identitat de mare (Sznajder-Murray i Slesnick, 2011).

Et marques un objectiu: "que se separi, que refaci la seva vida", però és utòpic. Cadascú té el seu ritme, potser no arribarà mai a separar-se, però sí que pot comptar amb un espai on pugui parlar, sentir que li donen suport. esclar, sempre que els nens estiguin ben atesos (Ts31. E. I.).

D'altra banda, la realitat del risc més elevat de violència que pateixen les persones transexuals, *queer*, lesbianes, bisexuals, gais o intersexuals, així com les formes específiques d'abús que poden patir (per exemple, que a una persona

transexual li retirin el tractament hormonal) (Quilgars i Pleace, 2010), romanen preocupantement excloses de l'imaginari compartit relatiu a les desigualtats de gènere als serveis socials bàsics.

Aquest capítol ha mostrat que els serveis socials han de tractar de minimitzar les conseqüències humanes socials més lesives que sovint deriven de les situacions de pobresa extrema. Això no obstant, aquesta gestió dels riscos socials es caracteritza per la presència de rotundes lògiques de desigualtat de classe social, gènere, ètnia o origen que, en conjunció amb unes expectatives irrealistes que l'organització projecta sobre treballadores socials i usuàries, poden generar relacions de rivalitat, de picaresca i de renúncies. És possible que l'explicitació d'uns objectius d'intervenció més factibles (d'acord amb els recursos disponibles i la realitat socioeconòmica de les usuàries) evitessin part de les frustracions que les usuàries i les treballadores socials a vegades s'acaben projectant mútuament. No obstant això, és possible que aquest conflicte no depengui fonamentalment de factors comunicatius. Més aviat, l'escassetat de recursos econòmics apuntalaria una pràctica que es canalitza en bona mesura a través d'uns condicionants institucionals i ideològics que configuren les desigualtats i les opressions socials a través d'explicacions voluntaristes i d'intervencions individualitzades.

7

Conclusions

Iniciava el llibre exposant que el treball social és una professió que té entre les seves missions l'autodeterminació de les persones i la justícia social. La realitat és que la pràctica del treball social pot produir, contradictòriament, relacions de desigualtat, de condescència i de control social amb la població que pateix múltiples desavantatges socioeconòmics (Sarasa, 1993; Jones, 2000).

En línia amb estudis paral·lels duts a terme en altres sistemes del benestar (Jewell, 2007), aquesta investigació mostra que aquesta contradicció deriva en bona part de l'entramat normatiu i organitzatiu dels serveis socials. El treball social s'implementa en un context de recursos insuficients o inadequats per a les necessitats complexes de la població, delegant en les professionals responsabilitats múltiples i sovint contradictòries. Aquest marc institucional afavoreix unes dinàmiques d'intervenció que tendeixen a estar dominades per una gestió burocràtica que ofega el caràcter tècnic i personalitzat que podria definir més bé la pràctica del treball social. Ara bé, i com a llança a favor, les praxis identificades en aquest treball també demostren que hi ha un

marge d'acció institucional perquè els serveis socials augmentin el benestar i les oportunitats socials de les usuàries i redueixin la seva vessant més caritativa i disciplinària.⁴²

Les treballadores socials als serveis socials imprimeixen eficàcia i humanitat a un engranatge normatiu i organitzatiu que proporciona respostes parcials i puntuals a unes necessitats que són multidimensionals i dinàmiques. Situar-se a primera línia d'intervenció significa haver d'afrontar personalment les mancances, les desesperacions i les aspiracions que les usuàries presenten de forma recurrent. Aquestes situacions impliquen una tensió emocional i un sentit de la responsabilitat que porten a moltes d'aquestes professionals a exprémer els seus coneixements i el seu enginy per mobilitzar els escassos recursos materials, cognitius i relacionals disponibles. D'aquesta manera, les treballadores socials aporten un valor afegit a la funció inclusiva dels serveis socials, tot i que ho facin en un context organitzatiu i socioeconòmic restrictiu. Per exemple, aquest estudi identifica que les treballadores socials no disposen de prou recursos institucionals i han de desplegar estratègies perquè les usuàries de serveis socials accedeixin a noves fonts de recursos informals (família extensa, economia informal, etc.) que funcionen en bona part a partir de lligams afectius i de reciprocitat. La intervenció social resulta, llavors, llastada perquè el cercle social de famílies empobrides li sol mancar capacitat econòmica, cultural i de legitimació social (Bourdieu i Wacquant, 1994). Això porta a la necessitat que els serveis socials bàsics s'organitzin perquè l'empoderament de les xarxes familiars i socials representi un objectiu prioritari de la intervenció (Rodríguez Cabrero, 2011), en lloc de la tendència a delegar sobre aquestes xarxes informals la responsabilitat de protecció perquè es dona per fet que són inclusives i protectores *per se* (Sánchez, 2019).

⁴² Aquest llibre s'ha finalitzat durant els primers mesos de pandèmia provocada per la covid-19. La situació d'emergència ha dut els serveis socials bàsics a accentuar la seva desarticulació amb l'entorn comunitari i el seu caràcter residual, a través de centrar l'atenció a col·lectius en alt risc d'exclusió social o que han estat afectats de manera específica, com poden ser les persones grans. Així mateix, s'han incrementat les accions administratives i de control en detriment de les intervencions socials (Fantova, 2020). De la mateixa manera que va passar amb la crisi iniciada el 2008, aquesta pandèmia ha posat de manifest les mancances estructurals del sistema de serveis socials, que aquest llibre ja identifica i explica. En aquest sentit, les següents conclusions seran rellevants pel complex escenari que emergirà d'aquesta pandèmia.

A continuació, es plantegen els canvis organitzatius i normatius que poden afavorir que les treballadores socials despleguin tot el seu potencial d'empoderament: (1) la reconfiguració de l'espai que ocupen els serveis socials amb relació als altres sectors de l'estat del benestar; (2) la promoció de la corresponsabilitat com a eix de la intervenció social; (3) el suport a les professionals com a motor de canvi dels serveis socials.

7.1. Reubicació dels serveis socials a l'estat del benestar

La retallada de prestacions al conjunt de l'estat del benestar durant els últims anys ha accentuat la tendència a delegar als serveis socials l'atenció a unes necessitats de salut, educació, habitatge, d'ocupació o de rendes mínimes que no poden ser assumibles ni en l'àmbit tècnic ni de recursos propis (Fantova, 2015). Així mateix, la dinàmica organitzativa que condueix a instrumentalitzar les prestacions econòmiques com una "eina d'intervenció" ha afavorit la desatenció de les necessitats bàsiques i la pèrdua de confiança entre usuàries i professionals. En aquest context, els serveis socials es converteixen en una mena de "calaix de sastre" que porta al col·lapse del sistema i a la frustració i desmoralització de les usuàries i de les mateixes treballadores socials (Ginesta et al., 2017). Cada vegada és més necessari que els serveis socials representin un sector específic d'acció social que pugui atendre els diferents tipus de població (universal), en lloc de ser l'últim nivell d'atenció de les diferents necessitats de la població més precaritzada (Aguilar, 2013). En aquest sentit, actualment s'estan planificant uns serveis socials bàsics que tinguin com a sector específic d'intervenció la capacitació i la integració familiar i social (DTASF, 2019).

L'aprovació de rendes mínimes garantides a Catalunya i a altres parts d'Espanya, així com d'un ingrés mínim vital a escala estatal, podrien afavorir aquesta reorientació de l'objecte d'intervenció dels serveis socials. Certament, una protecció econòmica generalitzada de la població pot alliberar les professionals de la gestió directa d'aquestes prestacions bàsiques o d'altres ajudes complementàries. A més, podrien representar una oportunitat per reorientar

els recursos econòmics i logístics dels serveis socials cap a intervencions de capacitat individual, grupal i col·lectiva (DTASF, 2019).

En aquest sentit, no hi ha cap dubte que la creixent tendència a basar la distribució de les prestacions econòmiques a partir de procediments administratius ha millorat la seva eficàcia i equitat i ha alliberat les professionals de càrregues burocràtiques i de dilemes insolubles.⁴³ No obstant això, la realitat socioeconòmica de la població precaritzada presenta un caràcter complex i insegur que de vegades escapa els contorns de protecció estandarditzats que ofereixen unes ajudes basades en criteris unívocs i delimitats. En un sistema de prestacions bàsiques garantides que encara ha d'arribar,⁴⁴ és possible que, per a algunes situacions excepcionals, la perspectiva personalitzada i global de les treballadores socials millorés l'adequació de les prestacions sense viciar la intervenció social.

D'altra banda, el procés de consolidació dels serveis socials com un sector del benestar específic no hauria de desvincular-se de la seva capacitat de constituir-se amb referents, en part, de la implementació efectiva dels drets socials bàsics. Els serveis socials representen entitats de titularitat pública que tenen la responsabilitat d'atendre les necessitats socials des de la globalitat, que disposen d'un potencial tècnic, material i organitzatiu significatiu i que mantenen una forta presència als territoris. Aquestes característiques li proporcionen la possibilitat d'erigir-se com a agents claus a la promoció i l'articulació dels diferents actors locals que proporcionen serveis i prestacions d'inclusió i cohesió socials.

Efectivament, aquesta investigació mostra que la realitat quotidiana a què s'enfronten els serveis socials comporta que les treballadores socials sovint hagin de mobilitzar els seus recursos personals, relacionals i simbòlics perquè

⁴³ Vegeu en aquest sentit les Unitats de Gestió Administrativa a escala local que la Diputació de Barcelona ha impulsat, així com l'Oficina de Prestacions Socials establerta per l'Ajuntament de Barcelona.

⁴⁴ El nivell de cobertura real del sistema de prestacions socials i, més concretament, de les polítiques de rendes mínimes, encara no garanteixen, a la pràctica, la protecció econòmica de bona part de les llars (Colell, 2019).

les usuàries accedeixin als serveis i prestacions d'altres sistemes (Manzano et al., 2019). De fet, les professionals poden fins i tot ajudar les usuàries perquè es protegeixin de les negligències i els abusos propiciats des d'altres àmbits del sistema del benestar i de la societat més àmplia (*advocacy*) (Wilks, 2012). Igualment, els serveis socials també poden irradiar de forma més estratègica el seu capital humà i institucional a altres sectors del benestar perquè aquests incorporin una perspectiva inclusiva.

En aquesta línia, Pelegrí (2015) planteja dos fronts d'intervenció per afavorir la coordinació del sector dels serveis socials amb els sectors educatiu, laboral, d'habitatge i de rendes mínimes. D'una banda, els serveis socials poden afavorir que aquests altres àmbits del benestar desenvolupin les seves funcions alhora que tenen en compte el context social de la població que atenen. Això pot produir-se a través de promocionar i acompanyar la presència de professionals d'"allò social" als sectors educatiu, laboral, d'habitatge i de rendes mínimes. D'altra banda, es planteja la possibilitat d'establir mecanismes de coordinació (*nodes intersectorials*) perquè els diferents sectors puguin informar en la planificació dels serveis socials. Alhora, aquests sectors podrien disposar d'informació actualitzada dels serveis socials per abordar les necessitats socials que apareixen al seu àmbit d'intervenció (Sánchez, 2020b). D'una altra banda, i com aquest llibre ha mostrat durant l'anàlisi de la gestió multinivell de la renda mínima d'inserció, resulta necessari que la voluntat tècnica de coordinació no quedi restringida o deformada per les relacions desiguals de poder entre els diferents actors del sistema burocràtic i polític del benestar.

7.2. Corresponsabilitat vs. condicionalitat

Moltes usuàries que acudeixen als serveis socials desbordades per una situació de privació material també es troben amb les seves capacitats minvades a causa d'experiències prèvies de minusvaloració o discriminació. Les treballadores socials capten perfectament aquest impacte polièdric de les desigualtats socials i duen a terme unes intervencions que incideixen tant sobre aspectes socioeconòmics com de reconeixement identitari i social (Fraser, 1995). Una part d'aquestes intervencions consisteix en el fet que les treballadores socials mobilitzin les seves habilitats i compromisos per impli-

car i *activar* les usuàries en el marc d'una relació de *corresponsabilitat*. Una aproximació com aquesta passa per explorar les potencialitats de les usuàries i que aquestes siguin definides com a persones mereixedores de respecte i valuoses en si mateixes, més enllà de les circumstàncies que les duguin a demanar ajuda (Riberas i Rosa, 2015). Les usuàries es configuren llavors com a interlocutores *expertes* de la seva situació, que compten amb el suport de la treballadora social per decidir les mesures més adequades (ATD Fourth World, 2008).

Certament, algunes limitacions actuals dels serveis socials com, per exemple, la gestió de les prestacions en un context restrictiu, pot comportar relacions antagòniques entre professionals i usuàries. Això no obstant, un context que afavorís una obertura més gran a les experiències i els sabers de les mateixes usuàries facilitaria que les professionals poguessin mobilitzar pràctiques inclusives de "corresponsabilitat", en contraposició a les dinàmiques normatives i organitzatives de "condicionalitat" que a vegades dominen els serveis socials actuals. Des de l'experiència i el compromís del treball social, la "contraprestació" pot tenir un sentit i una funció que vagi més enllà d'una mera definició quasi contractual de drets i obligacions mútues. La *condicionalitat formal* de mesures específiques pot reconvertir-se en *corresponsabilitat pràctica* respecte a acords globals d'intervenció que es basin en una relació de confiança i que aportin solucions reals a les necessitats de les usuàries. En definitiva, una major disponibilitat més gran de serveis i de prestacions realment adaptats a la realitat de les usuàries podrien reforçar-se amb les habilitats relacionals i tècniques de les treballadores socials per incrementar-ne el sentit i la utilitat.

7.3. Optimitzar el valor afegit de les treballadores socials

El marc burocràtic que defineix en part els serveis socials no ha d'impedir que les treballadores socials disposin d'un marge d'acció relatiu per mobilitzar les seves experiències, coneixements i principis per donar resposta a les complexes necessitats de la població (Evans, 2018). Aquesta autonomia professional es mostra imprescindible, per exemple, quan unes professionals

compromeses amb el benestar de les usuàries, i recolzant-se en el seu coneixement del sistema, mitiguen les expressions més amenaçants i constrictives dels reglaments d'algunes polítiques socials (per exemple, els requisits d'accés i condicionalitat). En aquest sentit, resulta necessari que els procediments i els protocols precisin i protegeixin els àmbits de decisió tècnica de les treballadores socials davant del risc d'incursió de dinàmiques burocràtiques o d'interessos particularistes.

La realitat és que la pràctica quotidiana de les treballadores socials queda sovint reduïda a una acumulació d'"accions puntuals" de caràcter inconnex i reactiu, que impedeixen que es desenvolupin "processos de treball" de qualitat. Aquesta investigació corrobora que un context de necessitats complexes i escàs temps d'atenció dificulta que les professionals identifiquin les dinàmiques socials de desigualtat que, al capdavant, són les que condicionen i desfiguren els comportaments i les decisions de les usuàries. El marc institucional dels serveis socials bàsics pot comportar que la (necessària) autonomia professional pugui derivar a "discrecionalitat". Com s'ha vist en aquesta investigació, aquesta discrecionalitat es pot traduir a la pràctica en definicions desiguals de les "necessitats bàsiques" de les famílies o en desequilibris entre els "drets" i les "obligacions" que constitueixen la "condicionalitat" (Hill-Dixon et al., 2019).

En aquest sentit, més suport institucional per generar espais de reflexió crítica tant dins dels equips de serveis socials com en actors externs (entitats no governamentals, moviments socials, etc.) podria afavorir unes intervencions que evidenciessin les diferents opressions que pateixen les usuàries a la seva vida quotidiana (Mattson, 2014). En aquesta mateixa línia, el fort component relacional que defineix el treball social hauria de poder vehicular-se per implicar les usuàries en la definició dels recursos i serveis segons les seves preferències i necessitats. Aquesta col·laboració de les usuàries resultaria més efectiva si es produís a través d'estructures estables de participació i es mantingués la convicció en el valor i la utilitat de les seves experiències (Leung, 2011).

Aquesta aproximació professional podria valer també per a aquelles usuàries que pateixen múltiples dificultats, que mantenen una llarga trajectòria als serveis socials i que mostren desmotivació davant de les mesures d'inclusió proposades pels serveis socials. Sovint, aquesta suposada falta d'iniciativa i

de voluntat contrasta amb l'agència que desenvolupen en altres facetes de la seva vida (mercat informal, relacions amb parents o amb altres agències del benestar, etc.) per resoldre les dificultats i defugir les discriminacions que han d'afrontar diàriament (Ridge, 2010). En aquest sentit, moltes de les tensions i ineficàcies que es manifesten durant les interaccions entre les treballadores socials i aquestes usuàries podrien reduir-se en un marc institucional més favorable. D'aquesta manera, es requereix un context organitzatiu amb espais i recursos orientats a l'intercanvi mutu d'experiències i punts de vista, així com de prestacions i serveis adequats a necessitats materials i relacionals complexes.

Igualment, és necessari reflexionar sobre els riscos que suposa que les diferents funcions que s'assignen als serveis socials (especialment la de protecció a la infància i la de distribució de prestacions) es barregin de manera confusa durant les intervencions socials (Brodkin, 2015). D'altra banda, haurien d'institucionalitzar-se mecanismes efectius per comunicar i retre comptes de l'acció professional amb els altres actors implicats en els serveis socials (usuàries, personal de direcció, entitats, etc.) (Uriz, 2006). En aquest sentit, el caràcter territorialitzat dels serveis socials bàsics hauria de fer-se efectiu a través d'un sistema d'informació, de tecnologia i de connexió poblacional (Fantova, 2020). Certament, una ciutadania més ben informada limitaria que les usuàries projectessin unes expectatives desproporcionades sobre les funcions i les capacitats dels serveis socials.

Un altre factor que afavoriria una pràctica del treball social més empoderadora resultaria de la vinculació de les treballadores socials amb unes organitzacions professionals que definissin els principis del treball social i que fossin independents del marc organitzatiu i normatiu dels serveis socials actuals. L'enfortiment institucional dels col·legis professionals podria reduir la indefensió que treballadores socials i usuàries presencien de manera quotidiana a primera línia d'intervenció davant de potents influències dels interessos polítics i de dinàmiques econòmiques d'afebliment dels drets socials (Verde, 2016).

En definitiva, ens trobem davant d'un context socioeconòmic i demogràfic que incrementa i diversifica els riscos socials de capes cada vegada més àm-

plies de la ciutadania (Subirats i Vallespín, 2015). La proximitat, la polivalència i la vocació que fonamenten els serveis socials els atorga una creixent responsabilitat a la promoció de la inclusió social i en la lluita contra les diverses desigualtats socials. Una intervenció centrada en (l'empoderament de) la persona ha de desenvolupar-se a través de la relació d'ajuda (estem protegint l'autoestima i la dignitat de la usuària?), de valoracions eficaces (amb el nostre judici de la situació, evitem afegir una altra capa de desigualtat sobre la usuària?) o de la intervenció (aquesta mesura beneficia la usuària o, en realitat, perseguim un objectiu o norma social que no s'adequa a les seves circumstàncies?). Certament, ha arribat el moment de transformar les condicions organitzatives i normatives i que els serveis socials bàsics es consolidin com la quarta pota de l'estat del benestar. En tot cas, aquesta institucionalització més gran dels serveis socials no ha de dur-se a terme a canvi d'adoptar un paradigma tecnicista que renunciï, *de facto*, als principis de justícia social, de drets humans, de responsabilitat col·lectiva i de respecte a la diversitat que doten de sentit la pràctica del treball social.

Referències bibliogràfiques

- Abbot, A. (1995). Boundaries of Social Work or Social Work of Boundaries? *Social Service Review*, 69(4), 545-562.
- Actís, L., i Urumburu, L. (1989). El trabajo social y el marco institucional. Dins T. Rossell. (Ed.). *Trabajo social. Conceptos y herramientas básicas* (pp. 397-406). Institut Catòlic d'Estudis Socials de Barcelona.
- Adelantado, J. (2007). Los servicios sociales y la cuarta pata (¿coja?) del estado del bienestar en España. *Mientras tanto*, 103, 21-31.
- Adelantado, J., i Jiménez, A. (2003). Las políticas de servicios sociales en las Comunidades Autónomas. Dins R. Gallego; R. Gomà; J. Subirats (Ed.). *Estado de Bienestar y Comunidades Autónomas. La descentralización de las políticas sociales en España*. Tecnos.
- Adelantado, J., i Noguera, A. (1999). Reflexionando sobre las relaciones entre política social y estructura social. *Papers: Revista de Sociologia*, 59, 71-77.
- Aguilar-Idáñez, M. J. (2011). El racismo institucional en las políticas e intervenciones sociales dirigidas a inmigrantes y algunas propuestas prácticas para evitarlo. *Documentación Social*, 162, 139-166.
- Aguilar, M. (2013). Los servicios sociales en la tormenta. *Documentación social*, 166, 145-167.

- Aguilar, M., Llobet, M., i Pérez, B. (2012). Los servicios sociales frente a la exclusión. *Zerbitzuan*, 51, 9-26.
- Álvarez-Uría, F. (2018). Estado social, trabajo social y democracia participativa. Por "un nuevo contrato social" en tiempos de globalización neoliberal. *Revista de treball social*, 212, 11-30.
- Anderson, L. (1999). Witcraft in a State Employment Office: Rhetorical Strategies for Managing Difficult Clients. *Perspectives on Social Problems*, 11, 219-238.
- Andreotti, A. Mingione, E., i Polizzi, E. (2012). Local Welfare Systems: A Challenge for Social Cohesion. *Urban Studies*, 49(9), 1925-1940.
- Andrew, P., i Jenkins, L. (1999). Professions and bureaucracy. Dins P. Baldock (Ed.). *Social Policy*. Oxford Polity Press.
- Anleu, M., i García-Moreno, C. (2014). Migration, Resilience and Social Work: Latin Americans in Tarragona. *British Journal of Social Work*, 44(1), i88–i104.
- Anttonen, A., Häikiö, L., i Stefánsson, K. (Ed.) (2013). *Welfare State, Universalism and Diversity*. Edgard Edward Publishing.
- Arriba, A., i Moreno, L. (2005). Spain. Poverty, social exclusion and "safety nets". Dins M. Ferrera (Ed.). *Welfare State Reform in Southern Europe: Fighting poverty and social exclusion in Italy, Spain, Portugal and Greece*. Routledge.
- ATD Fourth World. (2008). *Voices for a change. A participatory peer research project finding solutions to the experience of poverty in London*. ATD Fourth World.
- Bailey, R., i Brake, M. (Ed.). (1975). *Radical Social Work*. Allen and Unwin.
- Ballester, M. (2017). *Intervenció comunitària i rol dels professionals als serveis socials*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Barberis, E., Sabatinelli, S., i Bieri, A. (2010). Social Assistance Policy Models in Europe: a Comparative Perspective. Dins Y. Kazepov, *Rescaling Social Policies towards Multilevel Governance in Europe*. Routledge.

- Barbero, J. M. (2002). *El trabajo social en España*. Mira Editores.
- Barbero, J. M., Feu, M., i Vilbrod, A. (2007). *La identidad inquieta de los trabajadores sociales*. Colegio Oficial de DTS y AS de Cataluña.
- Bauman, Z. (2007). *Vida de consumo*. Fondo de Cultura Económica.
- BBC Radio 4 (2016, abril 5). *Thinking Allowed: Happiness and government. Good parenting*. BBC. <https://www.bbc.co.uk/programmes/b077gt3g>
- Becker, H. S. (1963). *Outsiders; Studies in the sociology of deviance*. Free Press.
- Becker, H. S., Geer, B., Hughes, E. C., i Strauss, A. L. (1961). *Boys in White: Student Culture in Medical School*. University of Chicago Press.
- Belzunegui, A. (Coord.). (2008). *Enquesta sobre les condicions de vida de la població de Tarragona*. URV.
- Berger, L. P., i Luckmann, T. (1988). *La construcció social de la realitat*. Herder.
- Bertaux, D. (2010). *Le récit de vie. L'enquête et ses méthodes*. Armand Colin.
- Blau, P. (1963). *The Dynamics of Bureaucracy: A Study of Interpersonal Relations in Two Government Agencies*. The University of Chicago Press.
- Bonoli, G. (2013). *The Origins of Active Social Policy: Labour Market and Childcare Policies in a Comparative Perspective*. Oxford University Press.
- Bourdieu, P. (1977). *Algérie 60 : Structures économiques et structures temporelles*. Minuit.
- Bourdieu, P. (1982). *Ce que parler veut dire : l'économie des échanges linguistiques*. Fayard.
- Bourdieu, P., i Wacquant, L. (1994). *Per a una sociologia reflexiva*. Herder.
- Brinkmann, S., i Kvale, S. (2014). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. Sage.
- Brodkin, E. Z. (2007). Bureaucracy Redux: Management Reformism and the Welfare State. *Journal of Public Administration Research Theory*, 17(1), 1-17.

- Brodin, E. Z. (2015). Street-Level Organizations and the “Real World” of Workfare: Lessons from the U.S. *Social Work and Society*, 13(2), 1-8.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*. Gallimard.
- Castiñeira, A. (2010). L'Ètica de les organitzacions socials. Dins A. Castiñeira, *Els reptes ètics de la intervenció social* (pp. 88-95). Observatori d'ètica aplicada a la intervenció social.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. Sage.
- Chase, E., i Bantebya-Kyomuhendo, G. (2015). *Poverty and Shame. Global Experiences*. Oxford University Press.
- Clarke, J., i Newman, J. (1997). *The managerial state*. Sage.
- Colell, E. (2019, octubre 16). Entidades sociales piden complementos a la renta garantizada para el alquiler. *El Periódico*. Recuperat 16 abril 2021, de <https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20191016/entidades-sociales-forum-sindics-municipals-renta-garantizada-alquiler-7685604>
- Comisión Europea. (2013). *Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020*. Publications Office of the European Union.
- Corcoran, J. (2014). *Collaborative Cognitive Behavioral Intervention in Social Work Practice: A Workbook*. Oxford University Press.
- Cortés, F. (2014). La potenciación del treball comunitari com a estratègia per a reafirmar el compromís social del treball social. *Revista de Treball Social*, 203, 23-35.
- Cortinas, J. (2012). La identidad profesional de los trabajadores sociales como elemento clave en el acceso a los programas de rentas mínimas: el caso de Catalunya. *Zerbitzuan*, 51, 95-115.

- Davidson, J. (2003). Safety nets and trampolines: The implementation of exceptional need provision in Britain and the Netherlands. Dins T. Buck, R. S. Smith, *Poor Relief or Poor Deal?: The Social Fund, Safety Nets and Social Security* (pp. 117-130). Ashgate.
- de Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social. Ética y metodología*. Nau llibres.
- de Robertis, C. (2017). Autonomia tècnica i diagnòstic social. *Revista de Treball Social*, 211, 33-40.
- Decret 384/2011, de 30 d'agost, de desenvolupament de la Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció. DOGC núm. 5953 (2011).
- Decret llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge. BOE núm. 45 § 2509 (2020).
- Déchaux, Jean. (2007). Réalités et limites de l'entraide familiale. Dins S. Paugam (Dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences* (pp. 205-217). UPF.
- Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. (2019). *Pla Estratègic de Serveis Socials. Document de bases*. Gencat.cat. Recuperat de https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/pla-estrategic-de-serveis-socials-de-catalunya/
- Dominelli, L. (2002). *Feminist Social Work Theory and Practice*. Palgrave.
- Donzelot, J. (1978). *La police des familles*. Éditions de Minuit.
- Dubois, N. (2015). *La vie au guichet*. Éditions Point.
- ECAS (2012). *Propostes i reflexions al voltant del programa de Renda Mínima d'Inserció*. Entitats Catalanes d'Acció Social.
- EFE (2013, gener 26). Savater dice que la "ONG familia" ha impedido un estallido social mayor en España. *eldiario.es*. Recuperat 16 abril 2021, de https://www.eldiario.es/politica/savater-ong-impedido-estallido-espana_1_5571983.html

- El Periódico / Barcelona (2016, abril 4). Una macrofiltración destapa los paraísos fiscales de cargos públicos y famosos de todo el mundo. *El Periódico*. Recuperat 16 abril 2021, de <https://www.elperiodico.com/es/internacional/20160403/una-macrofiltracion-destapa-los-paraisos-fiscales-de-cargos-publicos-y-famosos-de-todo-el-mundo-5024438>
- El Periódico / Barcelona (2017, octubre 21). Barcelona reduce la burocracia en los servicios sociales. *El Periódico*. Recuperat 16 abril 2021, de <https://www.elperiodico.com/es/mas-barcelona/20171021/barcelona-reduce-la-burocracia-en-los-servicios-sociales-6370052>
- Enciso, P., Allepuz, R., Lapresta, C., i Pelegrí, X. (2016). Nueva y vieja pobreza. *Praxis Sociológica*, 20, 93-112.
- Ervik, R., Kildal, N., i Nilssen, E. (2015). *New Contractualism in European Welfare State Policies*. Ashgate.
- Esping-Andersen., G. (1999). *Social foundations of postindustrial economies*. Oxford University Press.
- Etzioni, A. (1969). *The Semi-Professions and Their Organization Teachers, Nurses, Social Workers*. Free Press.
- Eurofound. (2015). *Access to social benefits: Reducing non-take-up*. Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2008). *Child Poverty and Well-Being in the EU Current status and way forward*. Publications Office of the European Union.
- European Union. (2021). *Poverty and mindsets*. Publications Office of the European Union.
- Evans, A. (2018). Orientations of professional discretion in the welfare service state. *Social Work and Society*. 16(2), 1-10.
- Evans, T. (2011). Professionals, Managers and Discretion: Critiquing Street-Level Bureaucracy. *British Journal of Social Work*, 41, 368-386.

- Fantova, F. (2008). *Sistema público de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas*. Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Fantova, F. (2015). Identidad y estrategia de los servicios sociales. *Documentación Social*, 175, 105-132.
- Fantova, F. (2020). Tindran futur els nostres serveis socials després de la pandèmia de la Covid-19? *Barcelona Societat*, 26, 1-7.
- Ferguson, H., Warwick, L., Cooner, T. S., Leigh, J., Beddoe, L., Disney, T., i Plumridge, G. (2020). The nature and culture of social work with children and families in long-term casework: Findings from a qualitative longitudinal study. *Child & Family Social Work*. E, 1-10.
- Ferguson, I., i Woodward, R. (2009). *Radical Social Work in Practice: Making a Difference*. Policy Press.
- Fernández, J. (Coord.). (2015). *La intervención con las familias desde el trabajo social*. Universitat de Barcelona.
- Ferrara, M. (1996). The "Southern Model" of Welfare in Social Europe. *Journal of European Social Policy*, 6(1), 17-37.
- Flaquer, L. (2004). La articulación entre familia y el Estado de bienestar en los países de la Europa del sur. *Papers. Revista de Sociologia*, 73, 27-58.
- Flaquer, L. (2010). Famílies i relacions familiars. *Revista Papers. Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona*, 52, 50-62.
- Fombuena, J. (2006). Visibilizar el trabajo social. Aportaciones desde una perspectiva de género. *Acciones e investigaciones sociales*, 1, 183-226.
- Foucault, M. (1989). *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión*. Siglo XXI.
- Fraisse, L., i Escobedo, A. (2014). Changing family needs and local childcare policies. Dins C. Ranci, T. Brandsen, i S. Sabatinelli, *Social vulnerability in European cities. The role of local welfare in times of crisis* (pp. 103-133). Palgrave.

- Fraser, N. (1995). From Redistribution to Recognition? Dilemmas of Justice in a "Postsocialist" Age. *New Left Review*, 212, 68-93.
- Fresno, J. M. (Dir.) (2015). *El Tercer sector de Acción social en 2015. Impacto de la crisis*. Plataforma de ONG de Acción Social (POAS).
- Friedland, R., i Alford, R. (1991). Bringing Society Back In: Symbols, Practices and Institutional Contradictions. Dins W. Powell, i P. di Maggio (Ed.), *The New Institutionalism in Organizational Analysis* (pp. 232-266). University of Chicago Press.
- García, F., i Carrasco, S. (Eds.). (2011). *Investigaciones en inmigración y educación en España. Homenaje a Eduardo Terrén Lalana*. CIDE.
- García, M., i de Schampheleire, J. (2002). The inclusive power of standard and not-standard work. Dins R. van Berkel, i I. Møller, *Active social policies in the EU. Inclusion through participation?* The Policy Press.
- Giddens, A. (1995). *La constitución de la Sociedad: bases para la teoría de la estructuración*. Amorrortu.
- Gillies, V. (2005). Meeting parents' needs? Discourses of 'support' and 'inclusion' in family policy. *Critical Social Policy*, 25(1), 70-90.
- Ginesta, M. (2014). La intervenció comunitària des dels serveis socials locals: de la pèrdua al desig; del desig a la pèrdua. *Revista de Treball Social*, 203, 50-62.
- Ginesta, M. (Coord.), Civit, M., Rivera, J., i Rodríguez, A. (2017). *Els Serveis Socials Bàsics (SSB) a la província de Barcelona: Situació actual i propostes de millora. Una mirada des del Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Editions Minuit.
- Grassi, E. (1989). *La mujer y la profesión de Asistente Social*. Humanitas.
- Handler, J., i Hasenfeld, Y. (2008). Blame Welfare, Ignore Poverty and Inequality. *The Journal of Sociology and Social Welfare*, 35(3), 220-238.

- Hasenfeld, Y. (1999). Social services and welfare-to-work: prospects for the social work profession. *Administration in Social Work*, 23(3), 185-199.
- Hempel, C. G. (1996). *La explicación científica. Estudios sobre la filosofía de la ciencia*. Paidós.
- Hill-Dixon, A., Green, H., Davis, H. Boelman, V., i Sánchez, S. (2019). *Getting by in Barcelona. A portrait of life before basic income*. The Young Foundation.
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Idescat. (2011). Institut d'Estadística de Catalunya. <https://www.idescat.cat/>
- INE. (2008). Instituto Nacional de Estadística. <https://www.ine.es>
- INE. (2008). Instituto Nacional de Estadística. <https://www.ine.es>
- Ivàlua. (2016). *Avaluació del Fons d'Ajuts d'Emergència Social per a Infants Menors de 16 anys. Informe definitiu*. Ivàlua.
- Jewell, C. (2007). *Agents of the Welfare State. How Caseworkers Respond to Need in the United States, Germany and Sweden*. Palgrave Macmillan.
- Jones, C. (2000). Poverty. Dins M. Davies (Ed.), *The Black Companion to Social Work* (pp. 55-77). Blackwell.
- Klammer, U., Leiber, S., i Leitner, S. (Eds.). (2019). *Social Work and the Making of Social Policy*. Policy Press.
- Korpi, W. (1994). *Class, gender and power in the development of social citizenship*. Article presentat al World Congress of Sociology, Bielefeld, Alemanya.
- Langan, M. (Ed.). (1998). *Welfare: needs, rights and risks*. The Open University.
- Laparra, M., i Pérez, B. (2008). *Exclusión social en España. Un espacio diverso y disperso en intensa transformación*. Fundación Foessa.
- Laparra, M., i Pérez, B. (2012). *Crisis y Fractura social en Europa, Causas y efectos en España*. Colección Estudios Sociales de La Caixa.

- ALTER. Grupo de investigación. (2014). *Los perfiles de la discriminación en España: Análisis de la encuesta CIS-3.000*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales Igualdad.
- Lasheras, R., Jabat, E., d'Oliveira-Martins, M., i Sánchez, I. (2017). Efectos desintegradores de las políticas de integración: la Renta de Inclusión Social en Navarra. *Cuadernos De Trabajo Social*, 30(2), 315-327.
- Lavee, E. (2017). Low-Income Women's Encounters with Social Services: Negotiation over Power, Knowledge and Respectability. *The British Journal of Social Work*, 47(5), 1554-1571.
- Leisering, L., i Leibfried, S. (1999). *Time and poverty in Western welfare states. United Germany in perspective*. Cambridge University Press.
- Leung, T. (2011). Client Participation in Managing Social Work Service—An Unfinished Quest. *Social Work*, 56(1), 43-52.
- Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció. BOE núm. 198 § 18489 (1997).
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. BOE núm. 201 § 15051 (2006).
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. BOE núm. 266 § 19189 (2007).
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. BOE núm. 131 § 9294 (2008).
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats a la infància i l'adolescència. BOE núm. 156 § 10213 (2010).
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. BOE núm. 216 § 9725 (2015).
- Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial. BOE núm. 15 § 522 (2017).

- Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania. BOE núm. 196 § 9799 (2017).
- Llei Orgànica 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. BOE núm. 299 § 21990 (2006).
- Lima, I. (2016). Definició Global del Treball social a Melbourne (2014). *Revista de Treball Social*, 207, 143-151.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.
- Lister, R. (2004). *Poverty*. Polity Press.
- Llobet, M. (2010). Els Plans Locals d'Inclusió Social com a oportunitat per analitzar les pràctiques. Dins A. Camprubí i A. Caramé (Coords), *Politiques d'Inclusió social* (pp. 281-290). Generalitat de Catalunya.
- Manzano, M., Pagès, E., i Solé, M. (2019). La DS-DIBA: Experiencia de la elaboración de una herramienta de valoración social y segmentación para los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(1), 177-189.
- Marí-Klose, M. (2016). Solidaridad intergeneracional en época de crisis: ¿mito o realidad?. *Panorama social*, 22, 61-78.
- Marí-Klose, P., i Marí-Klose, M. (2015). Políticas de protección social contra la pobreza infantil mediante transferencias monetarias. *Indice: revista de estadística y sociedad*, 63, 38-40.
- Martinelli, F., Moulaert, F., i Novy, A. (2012). *Urban and Regional Development Trajectories in Contemporary Capitalism*. Routledge.
- Martinelli F., i Novy A. (2013). Urban and regional trajectories between path-dependency and path-shaping. Structures, institutions, discourses and agency in contemporary capitalism. Dins F. Martinelli, F. Moulaert, A. Novy, *Urban and Regional Development Trajectories in Contemporary Capitalism* (pp. 284-315). Routledge.

- Martínez, L. (2014). *Síntomas de agotamiento de la solidaridad familiar*. Foessa.
- Martínez, L., i Pérez, B. (2015). La austeridad intensifica la exclusión social e incrementa la desigualdad. *Revista Española del Tercer Sector*, 31, 65-88.
- Martínez-López, J., i Sánchez, M. Á. (2019). Nuevas respuestas a la pobreza y exclusión social desde el trabajo social. *Cuadernos De Trabajo Social*, 32(2), 301-327.
- Marx, C. (1976). *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política*. Siglo XXI.
- Masclat, O. (2003). *La gauche et les cités. Enquête sur un rendez-vous manqué*. La Dispute.
- Mata, E., i Rubiol, G. (1992). El treball social feminista. *Revista de Treball Social*, 125, 84-106.
- Mattsson, T. (2014). Intersectionality as a useful tool: anti-oppressive social work and critical reflection. *Affilia*, 29, 8-17.
- Matulic, M. V., De Vicente, I., Boixadós, A., i Caiš, J. (2019). Las mujeres sin hogar: realidades ocultas de la exclusión social. *Trabajo social Global – Global Social Work*, 9(16), 49-68.
- Mayock, P., Sheridan, S., i Parker, S. (2015). *Women, homelessness and service provision*. Simon Communities.
- Meier, K., i Hill, G. (2005). Bureaucracy in the twenty-first century. Dins E. Ferlie, L. E. Lynn, Jr., L. E. Lynn i C. Pollitt (Ed.), *The Oxford Handbook of Public Management*. (pp. 51-76). Oxford University Press.
- Meil, G. (2011). *Individualización y solidaridad familiar*. Obra social La Caixa.
- Merton, R. (1957). *Social Theory and Social Structure*. Free Press.
- Mingione, E. (2005). Urban social change: a socio-historical framework of analysis. Dins Y. Kazepov (Dir.), *Cities of Europe. Changing Contexts, Local Arrangements, and the Challenge to Urban Cohesion* (pp.67-89). Blackwell.

- Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, i Direcció General de Serveis per a la Família i la Infància. (2013). *El Sistema Público de Servicios Sociales: Informe de rentas mínimas de inserción. Año 2012*. Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social. Recuperat 16 abril 2021, de https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/RentasMinimas/Informe_2012.pdf
- Miranda, X. (2019). *Treball social en salut mental. Una anàlisi de la disciplina i la identitat professional a Catalunya*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Mohr J., i Duquenne, V. (1997). The duality of culture and practice: Poverty relief in New York City, 1888-1917. *Theory and society*, 26(2), 305-356.
- Moreno, F. J., i Bruquetas, M. (2011). *Immigració i Estat del benestar a Espanya*. Obra Social La Caixa.
- Moreno Mínguez, A. (2007). *Familia y empleo de la mujer en los Estados del bienestar del sur de Europa: Incidencia de las políticas familiares y laborales*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Morgan, D. L. (1996). Focus Groups. *Annual Review of Sociology*, 22, 129-152.
- Morgen, S., Acker, J., i Weight, J. (2010). *Stretched Thin: Poor Families, Welfare Work, and Welfare Reform*. Cornell University Press.
- Morgen, S., i Maskovsky, J. (2003). The anthropology of welfare "reform": New perspectives on U.S. urban poverty in the post-welfare era. *Annual Review of Anthropology*, 32, 315-338.
- Moriana, G. (2015). Barreras para escapar de la violencia de género: la mirada de las profesionales. *Cuadernos De Trabajo Social*, 28(1), 93-102.
- Moriana, G. (2016). Desde la integración a la exclusión social: tres historias de vida de mujeres institucionalizadas. *Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades*, 5(2), 3-27.
- Morin, E. (2003). *Introducción al pensamiento complejo*. Gedisa Editorial.

- Morlicchio, E. (2016). L'orientamento punitivo, compassionevole e pedagogico nei confronti dei poveri: forme diverse di evitamento? *Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, 15(44), 139-145.
- Moualhi, D. (2000). Mujeres musulmanas: estereotipos occidentales versus realidad social. *Papers: Revista de Sociologia*, 60, 291-304.
- Musterd, S., i Osterdorf, W. (2005). Social exclusion, segregation and neighbourhood effects. Dins Y. Kazepov, *Cities of Europe: changing contexts, local arrangements and the challenge to urban cohesion* (pp. 170-189). Blackwell.
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. Esic.
- Nuño, L. (2010). *El mito del varón sustentador. Orígenes y consecuencias de la división sexual del trabajo*. Icaria.
- OECD (2011). *Doing Better for Families*. OECD Publishing.
- OECD (2015). *Integrating social services for vulnerable groups, bridging sectors for better service delivery*. OECD Publications.
- OECD. (2016). *New OECD Inequality Update 2016: Income inequality remains high in the face of weak recovery*. OECD Publications.
- Orloff, A. (1996). Gender in the welfare state. *Annual Review of Sociology*, 22, 51-78.
- Otto, H. U., i Lorenz, W. (1988). Editorial: The new journal for the social professions in Europe. *European Journal of Social Work*, 1(1), 1-4.
- Paugam, S. (2002). *La disqualification sociale*. PUF.
- Paugam, S. (2005). *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Le lien social.
- Pelegrí, X. (2010). *El sistema català de serveis socials (1977-2007)*. *Cultura i política*. Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- Pelegrí, X. (2015). Repensant la política de serveis socials per a un canvi d'època. *Pedagogia i Treball Social*, 4(1), 51-73.

- Pelegrí, X. (2018). Repensando el poder de los profesionales del trabajo social. *Revista de Treball Social*, 212, 31-46.
- Pirla, A., i Julià, R. (Coord.). (2019). *La intervenció social amb famílies en situació de cronicitat en els Serveis bàsics d'atenció social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Portes, A. (1998). Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology. *Annual Review of Sociology*, 24, 1-24.
- Powell, W. W., i Colyvas, J. (2008). Microfoundations of Institutional Theory. Dins R. Greenwood, C. Oliver, T. B. Lawrence i R. E. Meyer (Eds.) *Handbook of Organizational Institutionalism* (pp. 276-298). Sage Publishers.
- Quilgars, D., i Pleave, N. (2010). *Meeting the needs of households at risk of domestic violence in England*. Department of Communities and Local Government.
- Ramsundarsingh, S., i Shier, M. (2017). Anti-oppressive organisational dynamics in the social services: a literature review. *British Journal of Social Work*, 47, 2308-2327.
- Reial decret llei 20/2020, de 29 de maig, pel qual s'estableix l'ingrés mínim vital. BOE núm. 154 § 5493 (2020).
- Riberas, G., i Rosa, G. (Coord.). (2015). *Inteligència professional: ètica, emocions y tècnica en la acció socioeducativa*. Claret.
- Ridge, T. (2010). *Living with poverty. A review of the literature on children's and families' experiences of poverty*. Department for Work and Pensions.
- Rimbau, C. (2014). Gestió social en temps de crisi. L'impacte en el treball social. *Revista de Treball Social*, 202, 9-34.
- Ritchie, J., Lewis, J., McNaughton, C. i Ormston, R. (Ed.). (2014). *Qualitative research practice. A guide for social science students and researchers*. National Centre for Social Research.

- Robinson, W. S. (2006). The logical structure of analytic induction. Dins D. De Vaus (Coord). *Research Design* (Vol. I). Sage.
- Rodríguez, G. (2011). *Servicios sociales y cohesión social*. Consejo Económico y Social.
- Rodríguez, L. M., i Mancinas, S. (2017). Imaginarios de la familia en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios básicos gallegos de la provincia de Ourense. *Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades*, 6(2), 80-109.
- Sánchez, S. (2019). Social capital and poverty in a Southern-European urban context. *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 1, 89-104.
- Sánchez, S. (2020a). Dinámicas organizativas constrictivas en los servicios sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(1), 259-270.
- Sánchez, S. (2020b). Early Childhood Education and Social Inclusion: Opportunities and Challenges at the local level. *Social Sciences and Education Research Review*, 7(2), 27-47.
- Sánchez, S., i Gimeno, N. (Coord.). (2011a). *Diagnosi social participativa de la ciutat de Tarragona*. Ajuntament de Tarragona.
- Sánchez, S., i Gimeno, N. (Coord.). (2011b). *La Renda Mínima d'Inserció al Municipi de Tarragona. Anàlisi i Proposta d'intervenció*. Ajuntament de Tarragona.
- Sandfort, J. R. (1999). The structural impediments to human service collaboration: Examining welfare reform at the front lines. *Social Service Review*, 73(3), 314-339.
- Saraceno, C. (2002). *Social assistance dynamics in Europe. National and local poverty regimes*. The Policy Press.
- Sarasa, S. (1993). *El Servicio de lo Social*. Instituto Nacional de Servicios Sociales.
- Sarasa, S. (2014). Estratificació i classes socials. Dins Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona, *Informe General. Enquesta de Condicions de Vida i Habits de la Població de Catalunya, 2011* (pp. 128-199). IERMB.

- Schmidt, V. (2008). Discursive Institutionalism: The Explanatory Power of Ideas and Discourse. *Annual Review of Political Science*, 11, 303-326.
- Sen, A. (2010). *The Idea of Justice*. Penguin.
- Sendhil, M., Shafir, E., i Bertrand, M. (2004). A Behavioral Economics View of Poverty. *The American Economic Review*, 94(2), 419-423.
- Serrano, A., i Magnusson, L. (Ed.). (2007). *Reshaping Welfare States and Activation Regimes in Europe*. Peter Lang.
- Serre, D. (2009). *Les coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*. Raisons d'agir.
- Shildrick, T., i MacDonald, R. (2013). Poverty talk: how people experiencing poverty deny their poverty and why they blame 'the poor'. *The Sociological Review*, 61(2), 285-303.
- Shildrick, T., MacDonald, R., Furlong, A., Roden, J., i Crow, R. (2012). *Are 'cultures of worklessness' passed down the generations?* Joseph Rowntree Foundation.
- Social Protection Committee (2015). *Review of recent social policy reforms for a fair and competitive Europe*. Publications Office of the European Union.
- Spicker, P. (1992). Equality versus solidarity. *Government and Opposition*, 27(1), 66-77.
- Strauss A., i Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Sage Publications.
- Strier, R., i Binyamin, S. (2010). Developing anti-oppressive services for the poor: A theoretical and organisational rationale. *British Journal of Social Work*, 40(6), 1908-1926.
- Subirats, J., i Vallespín, F. (2015). *España/Reset. Herramientas para un cambio de sistema*. Ariel.

- Sznajder-Murray, B., i Slesnick, N. (2011). Don't Leave Me Hanging: Homeless Mothers' Perceptions of Service Providers. *Journal of Social Service Research* 37(5), 457-468.
- Tabin, J. P., i Perriad, A. (2016). Active social policies revisited by social workers. *European Journal of Social Work*, 19(3-4), 441-454.
- Taylor-Gooby, P. (Ed.). (2004). *New Risks, New Welfare: The Transformation of the European Welfare State*. Oxford University Press.
- Thoren, K. (2008). *'Activation Policy in Action': A Street-level Study of Social Assistance in the Swedish Welfare State*. (Tesis doctoral). Vaxjo University Press.
- Thornton, P. H., i Ocasio, W. (2008). Institutional Logics. Dins R. Greenwood, C. Oliver, K. Sahlin, i R. Suddaby (Ed.), *Handbook of Organizational Institutionalism* (pp.99-129). Sage.
- Tönnies, F. (1984) *Comunitat i associació*. Edicions 62.
- Torres, J. (2015, novembre 2). El 'negocio' de los pisos ocupados: cobijo de necesitados y filón para las mafias. *La Vanguardia*. Recuperat 14 maig 2021, de <https://www.lavanguardia.com/local/barcelones-nord/20151102/54438455414/pisos-ocupados-mafias-badalona.html>
- Unicef. (2007). *Programme Policy and Procedure. Programme Operations. Revised*. Unicef.
- Unicef i TBSI. (2006). *Behind Closed Doors: The Impact of Domestic Violence on Children*. Unicef (Child Protection Section) and The Body Shop International Plc.
- Urh, Š. (2011). Ethnic sensitivity: A challenge for social work. *International Social Work*, 54(4), 471-484.
- Uriz, M. (2006). La auditoría ética en trabajo social: un instrumento para mejorar la calidad de las instituciones sociales. *Acciones e Investigaciones Sociales*, Extra 1, 200.

- Vallespín, I., i Baqueiro, C. S. (2011, agost 19). Mena assegura que miles de marroquies defraudan con l'RMI. *El País*. Recuperat 16 abril 2021, de https://elpais.com/diario/2011/08/19/catalunya/1313716040_850215.html
- van Berkel, R., Møller, I. H. (Eds.) (2002). *Active Social Policies in the EU. Inclusion Through Participation?* Policy Press.
- van Berkel, R., i van Der Aa, P. (2012). Activation work: Policy programme administration of professional service provision? *Journal of Social Policy and Politics*, 41, 493-510.
- Verde, C. (2016). Un relat sobre la vinculació entre el treball social i els drets socials. *Revista de treball social*, 207, 21-27.
- Vilà, A. (2011). *Tendencias en la nueva legislación de los servicios sociales*. European Anti-Poverty Network.
- Weber, M. (1964). *Economía y sociedad* (2 Vols.). Fondo de Cultura Económica.
- Wilks, T. (2012). *Advocacy and social work practice*. Open University.
- Williams, C., i Windebank, J. (2000). Self-help and Mutual Aid in Deprived Urban Neighbourhoods: Some Lessons from Southampton. *Urban Studies*, 37, 127-147.
- Williams, R. (1994). The Sociology of Ethnic Conflicts: Comparative International Perspectives. *Annual Review of Sociology*, 20, 49-79.
- Woodcock-Ross, J. (2011). *Specialist communication skills for social workers: focusing on service users' needs*. Palgrave Macmillan.
- Wright, S. (2012). Welfare-to-work, agency and personal responsibility. *Journal of Social Policy*, 41(2), 309-28.
- Yin, R. (2014). *Case study research. Design and methods*. Sage.
- Zamanillo, T. (2018). El trabajo social y el neoliberalismo. Aproximaciones a una definición abierta a la complejidad social. *Revista Trabajo Social*, 18, 139-157.

Annex 1.

Índex de figures, gràfics i taules

Figura 1	Model analític de les pràctiques de les treballadores socials als serveis socials bàsics.....	23
Figura 2	Aspectes que formen les pràctiques de les treballadores socials als serveis socials bàsics.....	41
Figura 3	Codis de les entrevistes individuals en profunditat a les treballadores socials.....	50
Figura 4	Mapa de predomini dels trams d'ingressos per barris a Tarragona el 2008.....	57
Figura 5	Categories d'usuàries de serveis socials bàsics a Tarragona, a partir de processos de precarització que varien de forma gradual en temporalitat i intensitat.....	84
Figura 6	Processos interrelacionats de readaptació social de la "nova pobresa" des dels serveis socials bàsics	92

Gràfic 1	Relació entre els ingressos mensuals i la despesa en habitatge dels beneficiaris d'ajudes d'urgència dels serveis socials bàsics de Tarragona el 2011	72
Taula 1	Tipus ideals de lògiques institucionals (potencialment) influents als serveis socials bàsics a Espanya	27
Taula 2	Quadre bàsic d'investigació. Categories, dimensions, preguntes descriptives i preguntes analítiques	42
Taula 3	Professionals col·laboradores directes de la investigació	48
Taula 4	Condicions organitzatives i eixos d'intervenció de les pràctiques de les treballadores socials a serveis socials bàsics	53
Taula 5	Treballadores socials en unitats funcionals, per centres de serveis socials de Tarragona l'any 2013.....	67
Taula 6	Cobertura de treballadores socials i de recursos, i nombre de tramitacions per professional, segons el centre de serveis socials a Tarragona el 2013.....	74
Taula 7	La renda mínima d'inserció a Tarragona, Catalunya i Espanya. Expedients i beneficiaris el 2012	79



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

www.tscat.cat

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Drets Socials**



**Diputació
Barcelona**



Ajuntament de L'Hospitalet

