

Pobresa o exclusió social? Covid-19. Davant la responsabilitat d'un abordatge nou i coordinat als serveis socials

Joan Uribe

Recepció: 27/10/2020 / Acceptació: 12/02/2021

Resum

La pandèmia de covid-19 ha generat una crisi econòmica i social sense precedents des del final de la Guerra Civil Espanyola: la crisi dels anys vuitanta –vinculada a la reorganització dels sectors productius i gairebé enllaçada amb la crisi de 1973– o la crisi financera iniciada el 2008 no van tenir l'abast transversal de l'actual, ni va tenir una repercussió tan devastadora sobre un volum tan gran de població com sí ho estan fent les repercussions econòmiques de la pandèmia. La gran quantitat de persones que ha entrat de manera ràpida i radical en situació de pobresa relativa o extrema, combinat amb la gran afectació entre persones que comparteixen grup o comunitat, generarà greus situacions d'exclusió social. L'abordatge de la situació ajudarà a deixar de confondre pobresa amb exclusió. Els sistemes especialitzats a abordar la pobresa s'han activar. El sistema de serveis socials té, més que l'oportunitat, la necessitat urgent de redefinir-se completament, amb el risc de fracassar en la seva missió si no ho fa. Ha d'orientar la seva acció a la restitució i manteniment de la capacitat d'interacció de les persones afectades des de dinàmiques d'acompanyament en la comunitat i des de la comunitat, com a pilar bàsic de l'estat de dret la missió del qual és garantir la capacitat d'agència, llibertat i autonomia de cada un dels seus membres, actuant així com a palanca de generació de capital humà i social que recuperi la participació de les persones afectades no només de la societat salarial, sinó del conjunt de la societat i més enllà de l'àmbit econòmic.

Paraules clau

Pobresa, exclusió social, serveis socials, interacció, comunitat.

¿Pobresa o exclusión social? Covid-19. Ante la responsabilidad de un abordaje nuevo y coordinado en los servicios sociales

La pandemia de covid-19 ha generado una crisis económica y social sin precedentes desde el final de la Guerra Civil Española: la crisis de los años ochenta –vinculada a la reorganización de los sectores productivos y casi enlazada con la crisis de 1973– o la crisis financiera iniciada en 2008 no tuvieron el alcance transversal de la actual, ni tuvieron una repercusión tan devastadora sobre un volumen tan grande de población como sí lo están haciendo las repercusiones económicas de la pandemia. La gran cantidad de personas que ha entrado de manera rápida y radical en situación de pobreza relativa o extrema, combinado con la gran afectación entre personas que comparten grupo o comunidad, generará graves situaciones de exclusión social. El abordaje de la situación ayudará a dejar de confundir pobreza con exclusión. Los sistemas especializados en abordar la pobreza deben activarse. El sistema de servicios sociales tiene, más que la oportunidad, la necesidad urgente de redefinirse en su totalidad a riesgo de fracasar en su misión en caso de no hacerlo. Debe orientar su acción en la restitución y mantenimiento de la capacidad de interacción de las personas afectadas desde dinámicas de acompañamiento en la comunidad y desde la comunidad, como pilar básico del estado de derecho cuya misión es garantizar la capacidad de agencia, libertad y autonomía de cada uno de sus miembros, actuando así como palanca de generación de capital humano y social que devuelva la participación de las personas afectadas no solo de la sociedad salarial, sino de la sociedad en su conjunto y más allá de lo económico.

Palabras clave

Pobresa, exclusión social, servicios sociales, interacción, comunidad.

COVID-19: Poverty or social exclusion? A new, coordinated approach to social services

The COVID-19 pandemic has generated an economic and social crisis without precedent here since the end of the Spanish Civil War: the crisis of the 1980s –following on almost seamlessly from the 1973 crash and linked to the reorganisation of production sectors – and the financial recession that began in 2008 did not have the same cross-cutting effect of that we are witnessing now, nor did it wreak its devastating effects on such large swathes of the population as the economic impact of the pandemic has caused. The huge number of people who have quickly and radically entered a situation of relative or extreme poverty, coupled with the enormous impact on people who share a group or community, will generate situations of severe social exclusion. Addressing this situation will contribute to ending the confusion of poverty with exclusion. It is necessary to launch specialised systems for tackling poverty. The social services system has, more than an opportunity, the urgent need for to completely redefine itself, and may fail in its mission if it does not. The action taken by social services must be aimed at restoring and maintaining the capacity of interaction among people affected by this situation. In this, social services must work in the community and through the community as a basic pillar in the rule of law, whose mission is to guarantee the capacity of agency, freedom and autonomy of each of its members. In this way, social services will act as a lever for generating human and social capital to revive the participation of people affected, not only wage-earning society, but from the whole of society, going beyond the economic sphere.

Keywords

Poverty, social exclusion, social services, interaction, community.

Com citar aquest article:

Uribe Vilarrodona, J. (2021).

Pobresa o exclusió social? Covid-19. Davant la responsabilitat d'un abordatge nou i coordinat als serveis socials.

Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 77, p. 15-35.



ISSN 2339-6954

▲ Moment, situació i possible desviació

Límits

Aquest article s'escriu entre mitjan maig i finals de juny del 2020, en plena gestió de l'epidèmia covid-19, passat el moment crític inicial –febrer i principis de maig de 2020–, però encara en fase d'abordatge de la pandèmia a escala mundial. Ha estat escrit a Barcelona sota la influència de la situació viscuda i d'allò que l'autor pressuposa subjectivament que es viurà prou bé, a curt i mitjà termini, en aquesta ciutat, i des de la subjectivitat i el biaix a partir de la mirada de la seva responsabilitat professional, que és la de la gestió de serveis socials.

Per bé que s'ha tingut accés a una informació general, tant a nivell sanitari com social, cal constatar que no hi ha evidència científica de les suposicions, anàlisis i projeccions que es recullen en aquest text. En qualsevol cas, cal realitzar certes anàlisis i projeccions sense disposar d'aquestes evidències: des de la prudència, però davant la necessitat d'organitzar-nos ràpid i bé.

De moment, l'epidèmia ha assolat la nostra societat i ha enfonsat la nostra economia. I es compta amb la probabilitat de rebrots davant dels quals és pertinent de procurar anticipar una reacció organitzada i precisa.

On som?

En un dels pitjors escenaris imaginables. En resum, i en context regional: el maig del 2020, la gravíssima pandèmia que ha generat una crisi sanitària mundial solapa la ja evident, gravíssima i crítica, a diferents nivells, crisi econòmica i social.

Aquesta multiplicació per molt en milers de persones equival a un retrocés de més de setanta anys El nombre de persones que necessiten la cobertura de determinades necessitats bàsiques s'ha multiplicat per molt, especialment en entorns urbans: necessitat de cobertura total alimentària; zero ingressos sense disponibilitat d'estalvis previs, i per tant sense capacitat d'assumir cap cost bàsic per a la supervivència; pèrdua d'habitatge en els nombrosos casos de situació prèvia d'infrahabitatge o habitatge sense tinença legal –no és el cas de les subjectes a desnonament, mesura normativament suspesa, però que possiblement es reprengui després del final de l'estat d'alarma.

Aquesta *multiplicació per molt* en milers de persones suposa un increment en nombres absoluts en poques setmanes que equival molt possiblement a un retrocés de més de setanta anys (anys quaranta i cinquanta, la postguerra civil espanyola) en volum de persones afectades i duresa i forma extrema de les situacions de pobresa.

Una gran quantitat, presumptament la majoria –en espera de disposar d’estimacions numèriques que avalin la percepció recollida de diversos serveis socials–, de persones afectades, que resta lluny de la situació habitual de persones destinatàries d’aquest tipus de suports a l’emergència/subsistència. Dit d’una altra manera, pot ser que impliqui el debut, i amb un pes que s’intueix majoritari, tant de persones i famílies que van sobreviure de forma molt ajustada en els últims anys, així com de persones i famílies amb trajectòries suficients però no folgades a nivell econòmic i molt orientades a sectors professionals com l’hostaleria, el transport, el comerç minorista –el pes d’aquests tres sectors és del 25% del PIB de l’Estat espanyol¹–, la neteja, l’economia informal, els professionals genèrics sense especialització i, en general, en situacions de precarietat laboral. Persones i famílies sense trajectòria prèvia de suport dels sistemes de serveis socials, grups professionals que afecten un elevadíssim percentatge del teixit productiu de la societat, molts membres de la qual estan *de facto* experimentant la pobresa...



Mirem de definir un col·lectiu majoritari, de centenars de milers de persones afectades, en gran mesura famílies senceres, que han sortit violentament d’una situació “normalitzada” en les franges baixes d’ingressos per entrar de sobte en una situació d’absoluta pobresa sense accés a cap recurs propi per revertir-la. Per això, no és difícil d’entendre que una part important dels recursos i mètodes de treball per donar suport a aquestes situacions poden ser diferents als que hi ha hagut fins ara, orientats a suports puntuals en determinats aspectes, d’una banda, i a col·lectius amb llarga o molt llarga trajectòria d’exclusió, d’una altra.

S’hi sumaran aquelles persones que, subjectes a un expedient de regulació temporal d’ocupació (ERTO) originat en el moment inicial de la crisi sanitària, acabin a l’atur a causa d’un cessament definitiu de moltes de les empreses afectades. Moltes de les persones perdran els seus habitatges en el cas que les mesures de suspensió de desnonaments es revoquin a curt o mitjà termini. També, aquelles que deixin de ser tributàries de determinats subsidis limitats en el temps, i aquelles la quantia del subsidi de les quals acabi essent insuficient en els propers mesos si la situació de la persona tributària del subsidi es manté o empitjora. No hi ha previsió del nombre d’empreses, ja siguin petites, mitjanes o grans, que no sobreviuran als mesos del brot i de confinament, però es dona per fet que serà significatiu.

Pel que fa a les persones que ja es trobaven en una situació d’exclusió social, es constatarà una precarització de la situació, un accés a recursos menor o més limitat i amb menys possibilitats de sortida a curt i mitjà termini per una durada més llarga de la situació, amb menys dedicació de recursos per revertir-ho. Des de fa ja alguns mesos, milers de persones i famílies necessiten la cobertura de tots els seus recursos bàsics per a la supervivència.

A mitjà termini, tindrem un volum altíssim del total de la nostra població en situació d'exclusió, relativa o severa, possiblement molt focalitzada en determinades àrees molt afectades, àrees que cobriran percentatges significatius del total dels territoris del municipi o àrea. A llarg termini, moltes més persones i famílies en una situació d'exclusió més severa i amb menys recursos per revertir-la que fa uns mesos.

Tot això imprimeix caràcter d'urgència a la tasca d'iniciar un treball eficient per tornar a tota velocitat tantes persones i famílies com el sistema sigui capaç a, com a mínim, l'espai social i econòmic que ocupaven l'1 de febrer del 2020, abans de l'esclat de la pandèmia. I evitar, d'aquesta manera, que una situació de pobresa radical sobrevinguda i generalitzada entre grups d'iguals impliqui, al seu torn, una situació massiva d'exclusió social.

I fins quan?

Es va parlar en un primer moment de crisi en “V”. Entenem –perquè ho estem vivint– la imatge, que correspon a una caiguda en picat i instantània –col·lectiva i en poques setmanes–, que remuntaria ràpidament –segons què s'entengui per ràpid– i intensament.

El governador del Banc d'Espanya, Hernández de Cos, a mitjan maig del 2020, parlava d'una caiguda del PIB estimada entre el 9,5% o el 12,4%, amb un escenari de recuperació d'entre el 6,1% i el 8,8% el 2021, afirmant que “la recuperació el 2021 serà insuficient per tornar a l'escenari anterior a la crisi”². La Unió Europea fa seva l'estimació i en el seu informe semestral de recomanacions sobre el *Programa d'Estabilitat del 2020 per a Espanya* dona per vàlida i oficialitza la caiguda del 9,4% (Comissió Europea, 2020). Moltes veus afirmen que la caiguda que patim és indescriptiblement més gran que la de les últimes crisis, fins i tot semblant a la de la fi de la Guerra Civil Espanyola. A finals de juny, el Fons Monetari Internacional (FMI) dona per bones les pitjors estimacions, i fixa en un 12,8% la caiguda per a Espanya³ (recordem que la de la crisi del 2008 va ser, aproximadament, d'un 3%).

S'ha parlat d'un horitzó temporal incert fins que no es recuperi relativament, però no de forma completa, el context previ. Es va apuntar a un any, aproximadament, de criticitat absoluta i sostinguda, amb una caiguda que, per tant, encara no estaria culminada sinó tot just començant, per iniciar a partir de la fi d'aquest primer any una recuperació que seria ràpida –un any– en relació amb altres crisis, però de cap manera completa. Informació, tota ella, a posar també en quarantena i en espera de saber com interactuaran amb tot això factors com ara possibles rebrots de l'epidèmia i consegüents noves paralitzacions generalitzades; reacció de l'economia, dels sectors productius i de consum a la nova situació en els propers mesos; capacitat de la societat

de reaccionar-hi a nivell d'organització col·lectiva per al manteniment i la superació de la crisi; capacitat efectiva i encertada de les polítiques a ser implementades per generar sortides de la situació, entre d'altres factors.

Altres veus apunten a una recuperació molt més lenta: demora fins al 2025 per a tornar als nivells d'ocupabilitat del 2019, en el cas que aproximadament el 25% dels ERTO acabin materialitzant-se en ERO⁴ –és a dir, finalització definitiva d'ocupació laboral d'aquestes empreses. En aquest sentit, l'informe de la Comissió Europea citat anteriorment afirma el següent:

Les conseqüències de la pandèmia a Espanya es veuran agreujades per l'alta proporció d'ocupació en les petites i mitjanes empreses (PIME), per la importància de sectors que estan sent particularment afectats i que probablement experimentaran una recuperació més lenta, com ara el turisme i el sector del comerç minorista, i per l'alta taxa de contractes temporals entre els treballadors (26,3% el 2019). Tots aquests factors podrien provocar grans pèrdues de llocs de treball i ampliar els efectes de la crisi. Segons les previsions de la Comissió, la taxa d'atur, que era del 13,6% el febrer de 2020, augmentaria fins al 18,9% el 2020 i es recuperaria, fins al 17%, el 2021. (Comissió Europea, 2020, p. 5)

En qualsevol cas, i més enllà de la gravetat d'aquestes projeccions, per empitjorar les coses cal afegir-hi que, com és sabut, les corbes relatives a l'evolució i sortida de la crisi són diferents si recullen dades econòmiques o si descriuen l'impacte en les situacions socials més perjudicades: en sobreposar-s'hi, la recuperació social –és a dir, de les persones, no de l'economia– és més lenta, amb un pendent de recuperació menys vertical i més llarg, que mai no és total –sempre deixa enrere una part de la societat– i sempre és negatiu pel que fa al moment anterior a la crisi per als col·lectius més desfavorits. El *gap* abans esmentat i descrit pel governador del Banc d'Espanya de menor taxa de recuperació que de caiguda i la precarietat que es generarà globalment donaran forma a aquesta dolorosa corba de recuperació social, diferent de l'econòmica.

No és el mateix...

Pobresa i exclusió social no és el mateix

La crisi de 2008 va fer palès que el sensellarisme no respon a la vella teoria del subjecte que en prendre decisions errònies o pretesament antisocials



s'aboca al carrer, sinó que és la materialització estigmatitzada de l'exclusió residencial, amb un gran pes de les causes estructurals (d'ordre econòmic, laboral, de marc legal, de salut, entre d'altres) que pateixen amb més risc aquelles persones que tenen situacions més fràgils. El sensellarisme és la punta de l'iceberg visible de l'exclusió residencial. I quedar-se al carrer no és un tema d'equivocació personal, sinó de manca de provisió o accés a drets (Uribe *et al.*, 2015).

No és el mateix
pobresa que
exclusió social
per bé que puguin
tenir elements en
comú

Prenent aquest exemple pot ser que la situació actual ens ajudi a entendre que no és el mateix pobresa que exclusió social per bé que puguin tenir elements en comú. De fet, i d'acord amb Castel, l'exclusió es materialitzaria a partir de l'encreuament d'intensitats entre la disponibilitat de xarxa social i l'accés a la societat salarial (Castel, 1997). Però, com és sabut, dos elements en contacte o semblants no són el mateix.

La importància d'aquest matís centra el desenvolupament d'una de les hipòtesis d'aquest article. Persones expertes en matèria d'exclusió social d'Àfrica i d'Àsia adverteixen des de fa anys de l'eurocentrisme que qualifica com a exclusió social condicions de vida a nivell individual i social que aquests dos continents situen clarament en el context de la pobresa, però no de l'exclusió social: viure en determinats *slums* o en determinades condicions habitacionals i/o econòmiques no és indicatiu d'exclusió, ja que les persones que hi estan sotmeses tenen xarxes socials poderoses i eficients, amb alts nivells d'autonomia i capacitat de decisió. Són persones pobres, amb tots els problemes associats a la pobresa, però no excloses, i per tant es beneficien i generen capital social, de valor i utilitat personal i col·lectiu orientat a la projecció personal i del grup social.

No és el mateix patir la fractura d'un os que perdre mobilitat o patir impotència funcional: la traumatologia abordarà el restabliment de la continuïtat de l'os; i la fisioteràpia, la recuperació funcional. Hi pot haver fractures que no impliquin pèrdua de mobilitat o funcionalitat; tractaments de fractura d'os que generin aquesta pèrdua però no fractura; també hi pot haver pèrdues de mobilitat que no tinguin a veure amb cap mena de fractura. Es clar que ambdues circumstàncies no son el mateix, però quan es produeix fractura i incapacitat funcional de manera simultània, les solucions d'un camp i de l'altre s'articulen de forma coordinada cap a un objectiu comú.

El moment que vivim ha llançat en poques setmanes milers de persones ja no a la pobresa –concepte que malauradament podria quedar curt–, sinó a la misèria. En el sentit literal del terme (estretor, pobresa extrema) i amb les connotacions de penúria que se li coneixen.

Aquestes persones poden no haver patit fins ara la condició de reducció crítica o desaparició total de la seva xarxa de suport social. És una bona notícia. Però la situació actual comporta un risc cabdal: el percentatge d'iguals d'aquestes persones que són a la mateixa situació que elles és molt elevat. Per

tant, la probabilitat que una part significativa del seu entorn immediat hagi entrat, o hi entri aviat, en una situació de misèria igual o semblant a la pròpia és alta. Així doncs, el risc que, *de facto*, hagi decaigut o pugui decaure tota la capacitat d'actuació de la xarxa de suport social natural d'una gran part de persones afectades és altíssim.

La hipòtesi descrita pot comportar que una situació de misèria a la qual s'estigui accedint a una velocitat altíssima, al costat del grup o grups propis i propers, es concateni amb una situació d'exclusió social. I en la mesura que la relació entre magnitud de la pobresa i duració de la pèrdua de xarxa de suport social augmenti, més difícil serà revertir les dues situacions: les de pobresa i les d'exclusió.

Aquestes hipòtesis –que no és el mateix pobresa que exclusió, i que la primera pot llançar grans col·lectius de manera prematura i ràpida a la segona– ens porten a dues línies d'abordatge diferents, però coordinades.

Una, la de la reversió dels contextos individuals de pobresa. Una altra, la del restabliment immediat i potent de les xarxes socials empoderants i facilitadores d'autonomia personal. Totes dues, com a imprescindibles per salvar la situació. Cadascuna de les dues, amb dos abordatges diferents i com a competència de dos sistemes diferents de l'estat de dret, abordant la situació des de la relació entre pobresa i pèrdua de xarxa social en coordinació, però sense confusió d'objectius ni metodologies.

S'estan implementant ja algunes mesures importants destinades a contenir la pobresa sobrevinguda, que són introductòries de les que s'implementaran de tipus econòmic, vinculades als costos imprescindibles o ingressos necessaris de les persones afectades. De fet, és durant el procés de redacció d'aquest article que s'aprova l'ingrés mínim vital (IMV) a Espanya, del qual s'espera que rebaixi substancialment la pressió en totes les franges de la pobresa (extrema, relativa) i, a més, sigui un suport per a la cobertura de determinades necessitats de salut (medicines) i educació (determinades taxes). Es tensionaran els fons públics i possiblement s'incrementi la capacitat de la fiscalitat per apuntalar la societat mitjançant els sistemes econòmic, de seguretat social i d'ocupació. Són aquests sistemes els que afronten la resposta estructural a la pobresa, i no el sistema de serveis socials.

Què li correspon al sistema de serveis socials?

En primera instància, recordem que els serveis socials no són un dret universal garantit, tal com demostren detalladament Manzano, Solé *et al.* (Manzano, Solé *et al.*, 2016). Afortunadament, hem aconseguit fonamentalment la garantia en el dret a la salut i a l'educació. Però avui l'Estat espanyol encara no reconeix els drets socials de cada persona com a garantits.



Pot comportar que una situació de misèria a la qual s'estigui accedint, al costat del grup o grups propis i propers, es concateni amb una situació d'exclusió social

Des d'aquesta realitat i amb els peus fermes en l'epicentre del "punt 0" d'una crisi sense precedents, disposem del treball de revisió realitzat pel sector en els darrers anys, un treball de qüestionament profund de moltes àrees de la nostra missió i el nostre encaix en l'estat dret i de com donar sentit a la funció dels serveis socials al segle XXI. Esdevé preceptiu treballar com mai s'ha fet abans a centrar que l'encàrrec propi dels sistemes de serveis socials és el suport a l'encaix ple de drets de les persones en el seu sistema social de referència (Aguilar, 2014; Fantova, 2014; Fantova, 2016). Com a objectiu, aconseguir que, d'una vegada per totes, els sistemes de serveis socials s'orientin íntegrament al restabliment i manteniment de la capacitat d'interacció de les persones afectades, propiciant en totes elles la recuperació de la seva agència tot donant suport a la seva estabilitat, l'establiment o la recuperació de vincles i la seva capacitat (Román, 2016).

Avui en dia som en plena reivindicació del valor i la importància de les cures i de la centralitat de la qualitat de la vida social per al benestar dels seus membres. Per tant, sense desplaçar-nos ni un mil·límetre de tenir clar que la totalitat dels sistemes de serveis socials es dediquin a "promoure cures, acompanyament, relacions i participació en la vida quotidiana" (Fantova, 2020) a qui n'hi manqui i no tingui com tenir-ne de manera autònoma i fins que pugui fer-ho, com un dels pilars fonamentals de la societat, la seva supervivència i la seva capacitat de millora i superació.

El punt de partida rau a diferenciar el problema en dues línies d'abordatge: la contenció i reversió de la pobresa i la recuperació plena de la capacitat de formar part activa (productora i consumidora; actuant i espectadora) de la interacció social en tots els seus sentits

No hi ha cap altra opció, tret, és clar, que ens disposem a sembrar per collir a pocs anys vista un radical augment de segments de població instal·lats crònicament en la misèria econòmica i l'exclusió social o, el que és el mateix, una societat instal·lada crònicament en la seva misèria col·lectiva.

Com ho farem?

Com ja s'ha apuntat, el punt de partida rau a diferenciar el problema en dues línies d'abordatge: una, la contenció i reversió de la pobresa; una altra, la recuperació plena de la capacitat de formar part activa (productora i consumidora; actuant i espectadora) de la interacció social en tots els seus sentits, sent, aquesta segona, la missió en què són competents els serveis socials.

També es defensa aquí com a central per a la comprensió d'aquesta missió la definició d'*interacció* de Fernando Fantova: "l'activitat que té com a finalitat prevenir, corregir o pal·liar desajustos pel que fa a la interacció de les persones, amb les seves dues cares o dimensions: autonomia funcional i integració relació" (Fantova, 2017, p. 13), i a través de la qual dedueix que

segons aquesta mirada, els serveis socials no han de posar el focus en la manera com la discapacitat d'una persona afecta (o no) a la seva ocupació, allotjament o ingressos, sinó a la seva autonomia en les activitats de la vida diària, a l'autogovern de la seva vida, als seus vincles familiars o a les seves relacions comunitàries. Que són exactament els mateixos aspectes que interessen als serveis socials en el cas d'una persona en situació de greu exclusió social. (Fantova, 2017, p. 16).

Dit això, queda clar l'immens repte que suposa redefinir i redirigir els serveis socials.



Moment “0”

El nostre punt de partida són els actuals sistemes de serveis socials, fonamentats en dues històriques visions errònies: una, l'assistencial-punitiva; l'altra, la de *recurs comodi* davant la incapacitat de resposta de la resta de sistemes.

És a dir, d'una banda, són sistemes hereus, millorats i esforçats del model assistencial-punitiu basat en la caritat i, per tant, malalts per segles de combinació de la repressió, estigma, institucionalització i assistencialisme, sobre la vulnerabilitat social. D'altra banda, i a partir de segle XX, enfocats i esforçats en la cobertura de buits de resposta generats per altres sistemes –sanitari, educatiu/formatiu, habitacional, de marc legal, d'ocupació–, buits generats pel fet de renunciar a l'abordatge dels segments socialment i econòmicament més complexos de la societat i que han estat adjudicats sense més –descartant la resta de sistemes– al sistema de serveis socials.

Ens agafa també amb un sistema de serveis socials “retallat” des del 2008, tant o més que sectors com el de la salut, i el punt de partida d'aquestes retallades fou una situació sensiblement desproveïda dels recursos necessaris abans de la crisi. La suma d'ambdues circumstàncies explica la nostra capacitat real de resposta el 2020. Sorprenentment –o potser no, potser perquè la societat encara creu que el sistema de serveis socials “no és per a nosaltres”, sinó per a “ells, els altres, estigmatitzats”–, ningú no exigeix la dotació presupostària i les polítiques socials necessàries perquè la societat sobrevisqui.

Model

Així doncs, aquests serveis socials actuarien, de manera literal, com a sistema de protecció social. I ho farien atenent a la pèrdua de capacitat d'interacció que durà a situacions d'exclusió originades per la situació de pobresa extrema sobrevinguda.

Les característiques de les persones afectades seran tan diverses com els seus problemes, la seva trajectòria i les seves possibilitats i capacitats. El seu context serà, en part, comú: moltes d'elles compartiran territori, barri i recursos.

Aquestes dues circumstàncies combinades es tradueixen en complexitat, tant per la situació de les persones com per l'abordatge dels serveis socials. Per tant, no es poden dissenyar respostes estanques ja que els problemes o necessitats no són estancs: no es tracta d'ajuts econòmics i/o resposta habitacional i/o acompanyament a l'ocupabilitat i/o..., sinó d'acompanyament integral des de la persona.

Tot això ens parla de metodologies que s'enfoquen des d'una altra mirada, i que s'articulen metodològicament de forma diferent de la provisió referenciada de recursos, acompanyant la persona, sigui on sigui (Fantova, 2019). Al seu torn, la necessitat de respondre des d'aquesta complexitat obliga a vincular coordinadament tots dos problemes de base: pobresa i exclusió, però sense perdre de vista que són dos abordatges especialitzats diferents i diferenciats, i al seu torn vinculats i coordinats.

Les característiques de les persones afectades seran tan diverses com els seus problemes, la seva trajectòria i les seves possibilitats i capacitats.

Aquestes dues circumstàncies combinades es tradueixen en complexitat, tant per la situació de les persones com per l'abordatge dels serveis socials. Per tant, no es poden dissenyar respostes estanques ja que els problemes o necessitats no són estancs: no es tracta d'ajuts econòmics i/o resposta habitacional i/o acompanyament a l'ocupabilitat i/o..., sinó d'acompanyament integral des de la persona.

Tot això ens parla de metodologies que s'enfoquen des d'una altra mirada, i que s'articulen metodològicament de forma diferent de la provisió referenciada de recursos, acompanyant la persona, sigui on sigui (Fantova, 2019). Al seu torn, la necessitat de respondre des d'aquesta complexitat obliga a vincular coordinadament tots dos problemes de base: pobresa i exclusió, però sense perdre de vista que són dos abordatges especialitzats diferents i diferenciats, i al seu torn vinculats i coordinats.

Definint el model

Per tant, un sistema de protecció social centrat en l'acompanyament i la cura de les persones des de la generació i manteniment d'interacció, en una acció orientada a la restauració de l'autonomia, l'agència i la llibertat de les persones que ho necessitin i des d'una perspectiva comunitària. Així, s'evita o es redueix l'exclusió social, sense que per això el sistema de protecció social posi el centre de la seva acció en la pobresa en cap de les seves formes (econòmica, energètica, habitacional, entre d'altres).

Es proposa implementar aquest objectiu des de tres eixos:

- Interacció.
- Anàlisi de dades i eines de suport a la detecció de problemàtiques socials i cribratge de la necessitat.
- Abordatge des d'una perspectiva comunitària.

Interacció

Hem explicat el concepte d'interacció, que implica situar el desenvolupament de les metodologies de l'acompanyament social en el suport a la relació social de la persona en forma d'interacció, com a element fonamental de gestió de les opcions personals a la vida personal –i per tant social– de cada individu. Des d'aquesta perspectiva, resta meridianament clar que aquesta és la missió dels serveis socials. Encara més, si s'entén que aquest restabliment de la interacció, tal com Fantova ho sustenta, implica l'enfortiment de la

capacitat d'agència de la persona i, per tant, no ja de la seva autonomia –en tant que capacitat d'autogestió en societat–, sinó de la seva llibertat.

Aquest eix, en gran part conceptual, tot i que no només, allunya del mapa de possibles mètodes, tècniques i recursos els que s'orienten només a la resposta a la necessitat immediata, sovint material –i per tant vinculada a la pobresa– i centrada en l'assistència o cobertura de manera exclusiva. També posa en valor allò social, la societat, i el paper central que aquest concepte té en el sentit de la vida en comunitat: som el que fem en grup i amb el grup (Uribe, 2020).



Anàlisi de dades i eines de suport a la detecció de problemàtiques socials i cribatge de la necessitat

Hi ha molta informació disponible amb valor d'indicador de risc de situacions de pobresa i/o d'exclusió. Com explica Torrens, cal detectar-la, així com la seva font, sistematitzar la i explotar-la amb valor predictiu (Torrens, 2019).

Molta d'aquesta informació necessària no es genera des dels serveis socials. Tots els sistemes generen les seves dades, i tendir a una major interoperabilitat entre sistemes es traduiria també en la possibilitat de comparar categories i compartir dades. Educació, salut, ocupació, hisenda, padró, socials, entre d'altres, genèriques d'administracions locals o supralocals, en combinació amb determinats dades, aquestes sí, pròpies de serveis socials, pot no només orientar la necessitat de suport social precisa en un context (municipal o supramunicipal) per prevenir situacions d'exclusió social i planificar polítiques i gestionar recursos, sinó que també pot implicar la possibilitat de capil·laritzar al màxim la resposta a la complexitat. Saber sobre cada barri, què necessita cadascuna de les persones que necessiti suport social, i planificar la resposta des del seu territori (és a dir, des de la seva comunitat, amb el seu grup, des de la seva pròpia vivència i sistema), i així amb cada persona (la qual cosa vol dir donar una resposta diferent a partir de la combinació de necessitats diferents de cadascú).

Així, conèixer qui és beneficiari de beques de menjador (sistema educatiu), quines persones i famílies són allotjades per serveis socials (sistema de serveis socials), en relació amb la renda per càpita (sistema fiscal) i el domicili (padró) i creuar aquestes dades ens indicarà un determinat risc amb implicacions per a la infància que, a través de l'històric acumulat i el seu seguiment, orientarà l'actuació reactiva i preventiva en el futur.

Conèixer on viuen les persones de més edat (padró), disposar d'informació del grau reconegut de dependència (sistema de serveis socials), saber si l'immoble on viu és o no adequat, disposar de la valoració de morbiditat i estat de salut (sistema de salut) i saber si és usuària de serveis socials (sistema de

serveis socials) ens orientarà sobre possibles necessitats d'acompanyament i suport específic per a persones grans.

I així successivament: les fonts d'informació són moltes i són de qualitat. La qüestió no rau tant a pensar aquí i ara quines dades seran indicadores de quins riscos, sinó d'activar el canvi: dur a terme els llaços interadministratius per poder fer les explotacions necessàries i posar en marxa els serveis d'anàlisi de dades com una part natural dels serveis socials.

Cal disposar d'eines pròpies dels sistemes de serveis socials que donin suport a la determinació de la necessitat d'acompanyament que realitzen els equips professionals

També cal disposar d'eines pròpies dels sistemes de serveis socials que donin suport a la determinació de la necessitat d'acompanyament que realitzen els equips professionals, facilitant el cribratge pel que fa a necessitat d'acompanyament (format i intensitat). Per bé que és cert que resta camí a recórrer en aquest sentit, també ho és que en els últims anys s'ha avançat molt en el disseny de diverses eines, que ja són a punt per posar-les en funcionament i consolidar-ne l'ús, que es materialitzarà, sens dubte, en els propers cinc anys o menys. Alguns exemples d'aquestes eines en desenvolupament i implantació –tot i que no en són els únics exemples– serien la SSM-CAT, la DS-DI-BA, la gradual proliferació de l'eina *outcome star*, entre d'altres.

Abordatge des d'una perspectiva comunitària

La societat es materialitza des de la interacció, i la interacció es materialitza en tant que fet social. Per tant, és bàsicament des de l'acompanyament social fonamentat en la comunitat des d'on treballar el restabliment de les condicions individuals d'interacció.

Fer-ho propiciant els elements perquè tots els participants de la comunitat teixixin la societat: aquesta és la missió en un enfocament d'acompanyament social des de la interacció, donar suport a aquelles persones que no tenen eines, capacitats o forces per enfilat a la seva forma l'acció i el fet social, per propiciar que entre totes elles –les que sí que en tenen i les que no– la configuren –i la reconfiguren, constantment– des de la llibertat i la possibilitat de fer-ho, actuant d'acord amb la interessant proposta d'Aguilar d'articulació i construcció del sistema comunitari des de les seves possibilitats i límits (Aguilar, 2020).

A la pràctica, i des de la lògica dels sistemes de serveis socials, significa una refundació dels serveis socials. Tot seguit presentem una possible via de concreció:

1) *Centrar les estructures en la persona activant l'acció comunitària.*

Seria interessant relaxar i difuminar els límits entre les diferents estructures que solen conformar els serveis socials: bàsics, equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), centres oberts, educadors de carrer, emer-

gències socials, treballadors familiars, serveis socials especialitzats, entre d'altres. Aquesta difusió de límits podria fonamentar-se en una integració tan àmplia com sigui possible de l'abordatge comunitari des de l'atenció centrada en la persona (ACP). Una cosa és la necessària resposta especialitzada i una altra, l'estanquitat entre subsistemes o la generació de subsistemes per acomodament de l'estructura organitzativa. És urgent optar ja per una conceptualització des de la persona, i estar disposats a acompanyar-la des de la lògica dels processos: en cada procés vital diferent, no traspasar la persona d'un sistema a un altre, sinó acompanyar-la durant tot el procés, naturalitzant l'entrada i sortida d'escena dels diferents suports. Traduíem aquesta idea per un apropar –i, si poguéssim, transportar– al màxim el sistema de protecció social a la lògica de la comunitat, en unitats territorials tan petites com sigui possible, gestionables i sostenibles. A partir d'aquí, centrem l'acció en la persona. Automàticament, s'enfonsen no ja aquests serveis ni la seva funció, sinó les fins avui claríssimes fronteres entre els sistemes, que es converteixen, aleshores, en un ampli marge difús amb opcions d'una suau fusió en alguns moments, per a algunes persones, i només quan calgui i mentre calgui.



És urgent optar ja per una conceptualització des de la persona, i estar disposats a acompanyar-la des de la lògica dels processos

2) *Sistematitzar i automatitzar la gestió de recursos econòmics i materials.*

Incorporar ja, de manera sistemàtica i definitiva com una part fonamental més del sistema, unitats administratives (Manzano, 2020) especialitzades en la gestió de determinats recursos en cartera de serveis socials de tipus econòmic o uns altres de tipus material/instrumental. Independitzar aquestes unitats de l'acompanyament social i automatitzar-les tant com sigui possible –i serà més possible com més, aquests recursos, estiguin subjectes a dret i al marge d'apreciacions subjectives. Al seu torn, avançar en telematitzar-les al màxim, facilitant-ne la tramitació i actualització a les persones usuàries del servei, així com la disponibilitat i explotació d'informació d'alt valor per a la presa de decisions, sense ocupar equips d'acompanyament social. D'aquesta manera, es trencaria la dedicació intensa dels professionals socials més a la provisió de recursos i seguiment burocràtic que a l'acompanyament del procés de les persones. ¿Que no hem entrat de ple en el teletreball en tres mesos?, ¿Que no ens plantejem digitalitzar al màxim per minimitzar el contacte físic? És el moment de fer-ho, sabent que així serem més eficients a l'hora de poder enfocar el nostre esforç en la feina real dels serveis socials.

3) *Prospecció del risc.*

En relació amb l'eix abans esmentat referent a l'anàlisi de dades, sembla oportú incorporar en les nostres estructures els serveis i perfils professionals orientats a la prospecció del risc. Entendre'ls com les antenes del sistema de protecció social que, com altres sistemes fan, actuen prospectivament recolzant-se en dades qualitatives i quantitatives, estadístiques i en investigació científica, i elaboren indicadors i explotació de dades no només del mateix sistema. Analistes orientats a la detecció, prèvia a la necessitat

d'acompanyament social, per activar els mecanismes pertinents davant el "risc de...", ja siguin interns del sistema de protecció social o d'altres sistemes, activant l'alerta i activant la resposta quan es materialitza la situació de precarietat en el context social de la persona. Aquest àmbit es pot descriure de forma tan altisonant com es vulgui, però la capacitat d'activar aquests recursos de generació d'intel·ligència orientada a conèixer la situació, detectar i donar suport a la presa de decisions són adaptables a tot nivell de recursos disponibles: una localitat més gran necessitarà sistemes i eines més complexos, i una localitat més petita podrà activar fonts i eines menys costoses a nivell tècnic amb els mateixos resultats. També cal situar aquí la gestió de les eines de detecció de problemàtica social i cribratge.

- 4) *El pilar de l'acompanyament social d'una comunitat es desenvolupa en els serveis socials bàsics.*

Per tant, els serveis bàsics i el seu perímetre tindran un pes central en el nou model d'acompanyament.

És pertinent augmentar la capil·larització de la presència dels serveis socials bàsics en el si de la comunitat

- a) *Perspectiva comunitària.* És pertinent augmentar la capil·larització de la presència dels serveis socials bàsics en el si de la comunitat: anar més enllà de la multiplicació d'infraestructures especialitzades de serveis socials bàsics (SSBAS) i disposar de professionals del sistema de manera presencial permanent en equipaments comunitaris diferents, com els centres cívics, centres culturals, entre d'altres, actuant com a antenes operatives connectades que es desenvolupin professionalment amb perspectiva comunitària en la detecció i acompanyament social. Incrementar el contacte, la coordinació i els objectius comuns amb els potents i eficaços equips socials del sistema de salut, especialment els de l'atenció primària, sense oblidar els de l'atenció secundària. Potenciar la coordinació, el suport mutu i l'intercanvi d'informació amb el sistema educatiu.
- b) *Connexió entre els diferents serveis socials.* També els serveis socials especialitzats, tant els que s'implementen des de la lògica municipal del subsistema genèric dels serveis socials bàsics (per exemple, els dedicats a sensellarisme), com els que es desenvolupen en el subsistema de serveis socials especialitzats d'àmbit supralocal: cal enderrocar el mur que els converteix en mons diferents. Més que no pas facilitar una connexió entre professionals i àmbits, cal orientar-nos a avançar cap a una convergència de missió i circuits i mètodes de treball, sempre emparats en l'enfocament del treball amb cada persona, orientat a garantir-ne la interacció amb la seva comunitat i d'aquesta amb la persona. Objectiu comú, divergències mínimes entre professionals.
- c) *Integració de sistemes perifèrics.* Incorporar en el sistema les potencialitats de serveis i equips de treball que, operant des del sistema de serveis socials, tenen encara un gran marge d'inclusivitat en els objectius de l'acompanyament de les persones i de connectivitat amb el sistema, accés

i devolució d'informació al sistema: per exemple, els equips d'atenció a domicili (serveis d'atenció domiciliària, SAD), que necessiten accedir a un coneixement i capacitat d'acompanyament més ampli de la persona des del coneixement dels objectius d'interacció plantejats en cada cas.

- d) *Canvi d'enfocament, la persona atesa determina l'acció.* Les mateixes estructures de serveis socials bàsics (SSBAS) necessiten diferenciar en la seva estructura la resposta administrativa i de gestió de recursos que, com s'apuntava abans, podria recaure en unitats especialitzades. Així, els equips professionals es dedicaran plenament a l'acompanyament social, però no centrat en l'acompanyament personal des del clàssic model tècnica referent - persona usuària, sinó des d'una determinació de necessitats el procés de treball de les quals serà governat per la persona acompanyada, tal com el model d'acompanyament social de *Housing First demostra* (Batle et al., 2019; Llobet et al., 2018), i des d'un entorn comunitari com l'espai natural de desenvolupament del treball d'acompanyament social a dur a terme. Això implica "sortir" dels despatxos i infraestructures de serveis socials. Adaptar l'acompanyament al ritme, la temporalitat i els moments del dia de la persona i de la comunitat mateixa. Actuar com a equips d'encaix en l'acompanyament de la persona pel que fa als equips professionals en equipaments comunitaris, de salut o d'altres que han estat citats abans. Les implicacions són diverses, però totes elles són gran calat: impliquen una gran inversió en increment de personal per ampliar la cobertura d'horaris, per complementar la formació dels professionals amb noves eines d'acompanyament des d'aquesta perspectiva i per generar les estructures de govern d'aquesta nova organització del sistema.
- e) *Resignificar el treball en medi obert.* Els equips de carrer, medi obert o *outreach* han demostrat en els últims anys la seva eficàcia en la capacitat de connectar amb les persones en precarietat o emergència social en context de carrer, així com d'establir vincle i acompanyament. No obstant això, estan limitades no per la seva capacitat sinó per un model que posa l'accent de l'acompanyament social des de l'estructura de serveis socials i entén l'acompanyament en medi obert com a pal·liatiu i de trànsit fins a la vinculació a l'estructura. Són reconeguts per la seva efectivitat en nombrosos contextos europeus i en països d'Amèrica de Nord per la seva capacitat d'acompanyament integral, treballant la dimensió comunitària i acompanyant fins al final de l'assoliment d'objectius des del mateix medi obert. Un desplegament d'equips, des d'aquesta perspectiva, és ineludible.
- f) *Portar físicament el sistema de serveis socials on hi ha la societat:* al carrer, a les botigues, als equipaments comunitaris, als de salut, a la possibilitat que les escoles participin de la comunitat com a equipaments comunitaris, als edificis, als pisos, als domicilis, als barris, al fet de conèixer pel seu nom i cognom tots els agents que hi intervenen, a la participació dissenyada fins al detall en l'objectiu de la restauració de la capacitat



No volem tenir edificis on les persones que ens necessiten ens vinguin a cercar. Orientem-nos, en canvi, a ser en unitats territorials més petites

d'interacció de cada persona (és a dir, de cada situació i problemàtica des de la seva complexitat única). Entendre la implantació del sistema de serveis socials en el territori des de lògiques diferents, difuminant-les: no volem tenir edificis on les persones que ens necessiten ens vinguin a cercar. Orientem-nos, en canvi, a ser en unitats territorials més petites (barri, illa, edifici) i capil·laritzades (més, i més petits, amb professionals desenvolupant-se físicament dins de la comunitat), com ens demostren molts projectes i mètodes en curs (SIIS, 2019).

Tornem al principi: una entrada massiva en situació de pobresa relativa o extrema sostinguda en el temps portarà una gran part de la societat a una situació d'exclusió social agreujada pel fet de ser una situació compartida amb una part substantiva del seu grup d'iguals.

La diferenciació entre pobresa i exclusió social comporta que els sistemes pertinents (ocupació, seguretat social, entre d'altres) es responsabilitzin de revertir la pobresa i el sistema de serveis socials s'ocupi de l'exclusió social. A l'hora de revertir l'exclusió social generant interacció es tendirà a restablir les condicions perquè les persones afectades tornin a la seva plena capacitat de participació tant pel que fa a la societat salarial com en relació amb el seu exercici en llibertat de la seva condició de subjectes socials.

Centrant-nos en l'*ara mateix*, es tractaria de reforçar la resposta a l'emergència en els primers mesos mentre s'activen els recursos econòmics (IMV i d'altres, així com polítiques de reactivació del sector econòmic vinculat a l'increment d'ocupació) i es reordena la resposta a l'emergència des d'un millor coneixement de la situació.

Cal reformular el sistema de serveis socials des de la lògica del suport a la interacció amb un treball realitzat des de la comunitat i amb la comunitat i incorporant-hi l'anàlisi de dades

Al seu torn, cal reformular el sistema de serveis socials des de la lògica del suport a la interacció amb un treball realitzat des de la comunitat i incorporant-hi l'anàlisi de dades. Fórmules de reconducció des d'aquesta lògica que estan començant a experimentar-se en alguns municipis serien, per exemple, la reconversió de la provisió de bosses d'aliments cap a un sistema efectiu de recàrregues de targeta moneder o l'habilitació de cuines escolars on cuinar a nivell privat: en tots dos casos, es restableix autonomia pel fet de respectar la llibertat en l'elecció dels aliments i es facilita l'exercici individual a l'hora de cuinar els aliments en el cas de no disposar de cuina.

Per poder dur a terme aquest trànsit, cal disposar de dades per a saber en quins casos es pot activar l'ajuda d'emergència des de la càrrega de diners en targeta de crèdit en lloc de la provisió de l'aliment; concertar la posada a disposició de cuines amb caràcter comunitari i activar la coordinació i determinació de qui pot beneficiar-se d'aquest recurs, aprofitant-lo al seu torn com una eina més d'activació d'altres possibilitats d'acompanyament des d'allò comunitari.

En general, es tractaria de tendir a identificar mitjançant l'anàlisi de dades les necessitats i possibilitats de persones vinculades a serveis socials per activar el contacte amb altres persones afins i compatibles en el binomi necessitat/possibilitat i propiciar l'activació de xarxes de suport des de la lògica del capital social en forma de grups de suport, amb el doble objectiu de cobertura de la necessitat i de construcció de xarxes de suport mutu orientades a l'empoderament.

- 5) *Un altre element central de la refundació del sistema de serveis socials el trobem en el marge d'integració entre els subsistemes avui coneguts com a primària i secundària.*

Una integració en dos sentits: l'un, establir els moments processuals de coincidència a partir del model actual. És a dir, definir aquells moments de la situació de la persona, avui estancs i no compatibles per part d'un subsistema o un altre que, des del model d'atenció centrat en la persona, actuarien realment fusionats. L'altre, actuant en profunditat: des de la lògica de processos, adaptar el sistema al fet que, sovint, una persona pot necessitar durant un temps un acompanyament específic del subsistema de secundària, però des de la permeabilitat que el pugui deixar i continuar essent acompanyada si cal des del de primària, de manera flexible i adaptant el temps, els circuits i els requisits a la persona. Un altre factor que actuaria a favor de suavitzar o eliminar quan correspongui la diferència entre els dos subsistemes, primària i secundària, és la redefinició de tots dos a partir de la consideració prioritària de l'acompanyament des de la comunitat amb l'objectiu del restabliment o manteniment de la capacitat d'interacció de la persona, com es desenvoluparà en el punt següent (Uribe, 2019).

- 6) *És necessària també la reformulació general del sistema de serveis socials especialitzats, i molt especialment el seu model d'equipament de caràcter residencial.*
- a) No és casual que un dels àmbits en què s'està reformulant el model clàssic de forma més intensa, tot i que encara de forma incipient i no generalitzada, sigui el del sensellarisme: des d'un model d'equipament residencial col·lectiu, s'ha avançat cap a fórmules més respectuoses amb cada persona, que es compaginen actualment amb un pes creixent del reconeixement del dret de la persona a decidir el seu procés d'acompanyament, així com amb una orientació, cada vegada més clara, a realitzar l'acompanyament des dels possibles models de resposta residencial de *housing led* –és a dir, optant per habitatge i no per equipament residencial. I no és casual perquè és des d'allò local que s'ha accelerat el reconeixement al valor i la necessitat de l'abordatge des de la comunitat i en la comunitat, i no des de la institucionalització i separació de la comunitat de les persones acompanyades. Programes d'acompanyament, encara en desenvolupament i amb importants disfuncions entre el que són i el que haurien de ser els diferents elements de l'acompanyament,



però que entenen la necessitat de difuminar l'acompanyament i la coordinació entre bàsica i secundària, que creuen en la necessitat d'aprofundir en metodologies d'acompanyament des de la comunitat i que aposten per equips multidisciplinaris que acompanyin cada persona, en comptes que cada persona s'hagi d'adaptar a diferents equips especialitzats i estancs. També en aquest àmbit, i com s'ha esmentat anteriorment, esdevé pertinent prioritzar més les poderoses capacitats de l'acompanyament ple que equips de medi obert o *outreach* podrien dur a terme, millorant així el temps de resposta i la qualitat i eficàcia de l'acompanyament.

- b) Per dur a terme aquesta reformulació, no oblidem mai que els equipaments residencials socials són la llar, de manera temporal o permanent, dels seus residents. I que tant han de proporcionar l'acompanyament social especialitzat necessari, com proveir qualitat de vida i cures personals des del respecte a la persona i la seva individualitat i projecte de vida. Per tant, cal acabar de trencar amb l'herència institucionalitzadora i aïllant de la comunitat que històricament els ha caracteritzat. No podem caure en l'error de concebre'ls com a equipaments sanitaris, ja que no ho són. És l'oportunitat d'encaixar en el canvi la certesa que trencar amb la dinàmica institucionalitzadora i desconnectant de la societat s'aconsegueixi si s'executa des de la vinculació comunitària i, per descomptat, entenent també que la missió de l'acompanyament de les persones usuàries d'aquest subsistema és generar, mantenir i empoderar la interacció de les persones beneficiàries. També, des de març del 2020, sabem que, al seu torn, s'ha de reformular a partir de criteris compatibles amb la contenció a brots epidèmics com el que hem viscut. Tot això ens parla, d'una banda, d'equipaments residencials a escales assimilables, tant com es pugui, a les d'una llar (a nivell arquitectònic i de quantitat de residents), amb espais suficients i capacitat d'individualització dels espais íntims de cada resident (habitació individual). D'altra banda, ens remet a un model de connexió amb la comunitat que només és possible si es donen les condicions pròpies, les de dins cap en fora i viceversa. Condicions pròpies: si la seva ecologia (nombre de residents, model d'acompanyament social, enfocament respecte a la comunitat) ho permeten, amb infraestructures compatibles amb reconèixer l'equipament com a llar personal i l'acompanyament com un suport tècnic cap allò a què la persona s'orienti. De fora cap en dins: si integrem aquests espais residencials socials en el teixit d'equipaments socials de la comunitat en què s'insereixen, alhora que fomentem la vida activa dels residents. De dins cap en fora: per exemple, integrant serveis especialitzats a les persones de més edat del barri des de les mateixes residències de gent gran (podologia, fisioteràpia, perruqueria) i disposant d'espais compartits d'activitats de qualitat per a gent gran de la zona, siguin residents o no residents; generant equipaments per a persones sense llar, horts urbans de gestió compartida amb el barri o biblioteques municipals en infraestructures d'equipaments socials; creant serveis de cafeteria, petits negocis o determinats serveis amb implantació comunitària, entre d'altres.

¿Parlem de pobresa? Per descomptat. ¿D'exclusió social? Sens dubte. De pobresa vinculada a exclusió social i de com la reversió de l'exclusió social genera recursos de reversió o atenuació de la situació de pobresa de les persones i de la mateixa comunitat. Que, en realitat, tot i que en el model actual no sigui així, totes les persones no només compten, sinó que també sumen: en allò personal i en allò col·lectiu. Parlem del paper central del sistema de serveis socials en aquesta missió, sempre que es pugui dedicar a donar suport a la societat des de l'enfortiment de la mateixa societat, donant suport als seus membres en crisi de drets a causa de la pèrdua d'accés a aquests drets. I de com el fonament de l'actuació rau en el treball pel restabliment de la interacció de la persona, des de l'acompanyament i la cura i respectant-ne el lideratge en el seu procés des de la comunitat, en la comunitat i amb la comunitat (Aguilar *et al.*, 2012; Arrieta *et al.*, 2018).



Parlem del paper central del sistema de serveis socials, sempre que es pugui dedicar a donar suport a la societat des de l'enfortiment de la mateixa societat

Temps d'incertesa: acceptem-ho. Reaccionem, doncs, a partir d'això. Sabem que la crisi social i econòmica és molt greu. No sabem quant s'agreuja en els pròxims mesos. No sabem quant durarà, però sí sabem que serà massa temps per a tothom, i tota la vida per a molts. Sabem també que està tensant molt –no sabem si al límit– la nostra societat, orientant-la cap a un risc vertader de fractura social. Tampoc no sabem si hi haurà rebrotos epidèmics, ni el seu calat quant a pèrdues humanes, ni el possible perjudici social i econòmic ni el calibre de les possibles repercussions, agreujant l'actual crisi social i econòmica. Sí sabem el nivell de maduresa actual sobre la necessitat de reformular el sistema de serveis socials. Sabem, des d'aquí, que estem en disposició de planificar el canvi i motivar-lo al més alt nivell. Podem saber el cost de la inversió per fer-ho. També sabem el cost de no fer-ho, i sabem que el que eren riscos de fractura social fins fa pocs anys es converteixen, setmana a setmana, en probabilitats cada vegada més altes que s'esdevingui a gran escala. Sabem que podem perdre el que som, perquè parlem de la pèrdua de la societat, i som en tant que en formem part. I entre tanta incertesa, una certesa: superar-ho està, com sempre ho ha estat i sempre ho estarà, a les nostres mans.

Joan Uribe Vilarrodona
Gerent del Consorci de Serveis Socials de Barcelona
Professor associat
Universitat de Barcelona
joan.uribe@ub.edu

Bibliografia

- Aguilar, M. (2014). Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España. *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014*. Fundació FOESSA.
- Aguilar, M. (2020). Els serveis socials en un sistema comunitari de polítiques socials. Llei Engel, 4 de juny. <http://lleienel.cat/serveis-socials-sistema-comunitari/>
- Aguilar, M. et al. (2012). Los servicios sociales frente a la exclusión. *Zerbitzuan*, 51, p. 9-26.
- Arrieta, F. et al. (2018). La comunidad al rescate: algunas reflexiones sobre las políticas estatales de activación comunitaria en Europa. *Zerbitzuan*, 65, p. 5-18.
- Batle, S. et al. (2019). Ethical Relation and Control: Exploring Limits in the Domestic Sphere of Home. *European Journal on Homelessness*. 13, (2), p. 51-71.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*, Paidós.
- Comissió Europea (2020). Recomendación del consejo relativa al Programa Nacional de Reformas del 2020 d'Espanya i per la qual s'emet un dictamen del Consell sobre el Programa d'Estabilitat del 2020 d'Espanya. Comissió Europea, UE, Comissió Europea, Brussel·les, 20.5.2020 COM(2020) 509 final. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2020-european-semester-csr-comm-recommendation-spain_es.pdf
- Fantova, F. (2014). Construyendo una agenda en políticas sociales. *Documentación Social*, 171, p. 37-59.
- Fantova, F. (2016). Nuevos enfoques para los servicios sociales ante la nueva realidad social. *Revista Española del Tercer Sector*, 33, p. 113-139.
- Fantova, F. (2017). Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco. *Zerbitzuan*, 64, p. 9-31.
- Fantova, F. (2019). Los agentes en la transformación de los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), p. 431-443.
- Fantova, F. (2020). Soledat, comunitat i serveis socials després de la pandèmia. Llei Engel, 20 d'abril. <http://lleienel.cat/soledat-i-serveis-socials/>
- Llobet, M. et al. (2018). Relato de práctica: la conciencia discursiva sobre una acción social en transformación. *El Trabajo Social en un mundo en transformación: ¿distintas realidades o nuevos relatos para la intervención?* Universitat de Deusto.
- Manzano, M. A. et al. (2016). Accesibilidad, cobertura, intensidad, equidad y sistematización de la intervención: las cinco dimensiones, en clave de calidad, de los servicios sociales locales. *Pactar el Futuro. Debate para un nuevo consenso en torno al bienestar*. VI Congreso Red española de Políticas Sociales.
- Manzano, M.A. (2020). Prestacions econòmiques, serveis socials i ens locals després del Coronavirus. Llei Engel, 27 d'abril. <http://lleienel.cat/presta->

cions-serveis-socials-ens-locales-coronavirus/

Román, B. (2016). *Ética de los servicios sociales*. Herder.

SIIS Centro de Documentación y Estudios, Fundación Eguía-Careaga (2019). Revisión de tendencias, innovaciones y buenas prácticas en el ámbito de los servicios sociales. *Zerbitzuan*, 70, p. 5-31.

Torrens, L. (2019). El duro combate contra la pobreza y la exclusión social en Barcelona. *Revista Barcelona Societat*, núm. 23, p. 10-36.

https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista-castellano/02_torrens-tribuna-23-es.pdf

Uribe, J. *et al.* (2015). Diagnòsica 2015. La situación del sinhogarismo en Barcelona. Evolución y políticas de intervención. XAPSELL.

http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/2016/2/sense_sostre2015_es.pdf

Uribe, J. (2019). Rellenando espacios: hacia una ordenación de los sistemas de servicios sociales desde la respuesta a la complejidad. *Zerbitzuan*, núm. 68, p. 75-90.

Uribe, J. (2020). La prisión de los conceptos: escoria, exclusión social, interacción y agencia. *Zerbitzuan*, 71, p. 5-17.



1 <https://www.elperiodico.cat/ca/economia/20200518/el-banc-despanya-descarta-ja-lescenari-mes-favorable-de-recuperacio-7965797> *El periòdic*, 18/05/2020.

2 *Ibid.*

3 <https://www.lavanguardia.com/economia/20200624/481939307508/fmi-previsiones-espana-crisis-coronavirus.html> *La Vanguardia*, 24/06/2020.

4 <https://www.elperiodico.cat/ca/economia/20200521/espanya-no-recuperara-locupacio-perduda-per-la-crisi-fins-al-2025-7969864> *El Periòdic*, 21/05/2020.